

## Daftar Isi

TINJAUAN MATA KULIAH .....	ix	
MODUL 1: PENGERTIAN DAN KONSEP-KONSEP PENTING PEMASARAN JASA PARIWISATA .....	1.1	
Kegiatan Belajar 1:		
Pemasaran Jasa Pariwisata .....	1.4	
Latihan .....	1.22	
Rangkuman .....	1.23	
Tes Formatif 1 .....	1.24	
Kegiatan Belajar 2:		
Perkembangan Sektor Pariwisata dan Dampaknya Terhadap Pemasaran Jasa .....	1.26	
Latihan .....	1.50	
Rangkuman .....	1.51	
Tes Formatif 2 .....	1.51	
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....	1.54	
DAFTAR PUSTAKA .....	1.55	
MODUL 2: Marketing Mix Jasa Pariwisata .....		2.1
Kegiatan Belajar 1:		
<i>Marketing Mix (4Ps)</i> dan Implikasinya pada pariwisata .....	2.4	
Latihan .....	2.42	
Rangkuman .....	2.44	
Tes Formatif 1 .....	2.45	
Kegiatan Belajar 2:		
<i>Marketing Mix Jasa–Perluasan (3Ps)</i> .....	2.48	
Latihan .....	2.65	
Rangkuman .....	2.66	
Tes Formatif 2 .....	2.66	
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....	2.69	
DAFTAR PUSTAKA.....	2.70	

<b>MODUL 3: PERMODELAN KONSUMSI DAN PENGELOLAAN PEMOSISIAN JASA PARIWISATA .....</b>	<b>3.1</b>
<b>Kegiatan Belajar 1:</b>	
Permodelan Konsumsi Jasa: Motivasi Individual dan Perilaku Pembeli Konteks Pariwisata .....	3.3
Latihan .....	3.24
Rangkuman .....	3.26
Tes Formatif 1 .....	3.27
<b>Kegiatan Belajar 2:</b>	
Pemosisian dan Diferensiasi Jasa .....	3.9
Latihan .....	3.43
Rangkuman .....	3.45
Tes Formatif 2 .....	3.45
<b>KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....</b>	<b>3.48</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>3.49</b>
<b>MODUL 4: MENGELOLA KUALITAS JASA PARIWISATA .....</b>	<b>4.1</b>
<b>Kegiatan Belajar 1:</b>	
Menawarkan Kualitas Jasa Berbasis <i>Value in Experience</i> .....	4.5
Latihan .....	4.24
Rangkuman .....	4.27
Tes Formatif 1 .....	4.28
<b>Kegiatan Belajar 2:</b>	
Produktivitas pada Sektor Jasa Pariwisata .....	4.30
Latihan .....	4.36
Rangkuman .....	4.38
Tes Formatif 2 .....	4.39
<b>KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....</b>	<b>4.41</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>4.42</b>

<b>MODUL 5: KOMPLAIN DAN PEMULIHAN JASA .....</b>	<b>5.1</b>
<b>Kegiatan Belajar 1:</b>	
Mengelola Komplain pada Jasa Pariwisata .....	5.3
Latihan .....	5.15
Rangkuman .....	5.17
Tes Formatif 1 .....	5.17
 Kegiatan Belajar 2:	
Pemulihan Jasa Pariwisata ( <i>Service Recovery</i> ) .....	5.20
Latihan .....	5.27
Rangkuman .....	5.29
Tes Formatif 2 .....	5.30
 <b>KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....</b>	<b>5.32</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>5.33</b>
  <b>MODUL 6: MENGELOLA KESEIMBANGAN KAPASITAS PERMINTAAN DAN PENAWARAN JASA PARIWISATA .....</b>	
<b>6.1</b>	
<b>Kegiatan Belajar 1:</b>	
Keterbatasan Kapasitas Jasa Pariwisata .....	6.6
Latihan .....	6.15
Rangkuman .....	6.16
Tes Formatif 1 .....	6.17
 Kegiatan Belajar 2:	
Strategi Menyeimbangkan Kapasitas dan Permintaan Jasa Pariwisata .	6.19
Latihan .....	6.34
Rangkuman .....	6.37
Tes Formatif 2 .....	6.38
 <b>KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....</b>	<b>6.40</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>6.41</b>

<b>MODUL 7: MENGELOLA KARYAWAN SEBAGAI BAGIAN DARI PRODUK JASA PARIWISATA .....</b>	<b>7.1</b>	
<b>Kegiatan Belajar 1:</b>		
Peran Karyawan ( <i>Service Personel</i> ) Pada Jasa Pariwisata Menghadapi Era 4.0 .....	7.4	
Latihan .....	7.12	
Rangkuman .....	7.14	
Tes Formatif 1 .....	7.14	
<b>Kegiatan Belajar 2:</b>		
Mengelola Sumber Daya Manusia Pada Jasa Pariwisata ( <i>Hire the Right People</i> ) .....	7.16	
Latihan .....	7.24	
Rangkuman .....	7.25	
Tes Formatif 2 .....	7.26	
<b>KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....</b>	<b>7.28</b>	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>7.29</b>	
 <b>MODUL 8: MENGELOLA <i>RELATIONSHIP</i> DENGAN KONSUMEN DAN MEMBANGUN LOYALITAS JASA PARIWISATA .....</b>		
		<b>8.1</b>
<b>Kegiatan Belajar 1:</b>		
Membangun <i>Relationship</i> dengan Konsumen .....	8.4	
Latihan .....	8.15	
Rangkuman .....	8.17	
Tes Formatif 1 .....	8.18	
<b>Kegiatan Belajar 2:</b>		
Membangun Loyalitas pada Jasa Pariwisata .....	8.20	
Latihan .....	8.41	
Rangkuman .....	8.42	
Tes Formatif 2 .....	8.42	
<b>KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....</b>	<b>8.45</b>	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>8.46</b>	

MODUL 9: MENINGKATKAN KINERJA DENGAN MEMBANGUN “ <i>STRONG SERVICE CULTURE</i> ” JASA PARIWISATA .....	9.1
Kegiatan Belajar 1:	
Kinerja Pelaku Jasa Pariwisata dan Dampaknya terhadap Profit .....	9.8
Latihan .....	9.18
Rangkuman .....	9.20
Tes Formatif 1 .....	9.20
Kegiatan Belajar 2:	
Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan (Teori, Konsep, dan Riset) .....	9.22
Latihan .....	9.33
Rangkuman .....	9.34
Tes Formatif 2 .....	9.34
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....	9.37
DAFTAR PUSTAKA .....	9.38
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	9.40