

PP3DT  
(Pusat Pembelajaran, Penerbitan & Percetakan Digital Trisakti)



Farida Jasfar

# PEMASARAN JASA ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

Kumpulan Hasil Penelitian Mengenai  
Industri Jasa di Indonesia



PENERBIT UNIVERSITAS TRISAKTI

Dapat diketahui bahwa sektor jasa memiliki cakupan yang cukup luas, sehingga memerlukan suatu perhatian yang cukup mendalam dalam pengelolaannya. Sektor jasa yang berkembang pesat saat ini menuntut para penyedia jasa untuk terus mengembangkan teknik dan keahliannya dalam mengelola jasa. Melalui buku ini dapat diketahui perkembangan-perkembangan apa saja yang telah terjadi di sektor jasa dilengkapi dengan data-data penelitian yang sesuai dengan kondisi saat ini melalui kaitannya dengan *marketing* yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Objek-objek penelitian yang digunakan dalam meramu buku ini, berasal dari *provider* yang akrab dengan kehidupan sehari-hari para pengguna jasa, sehingga dapat bermanfaat bagi para penyedia jasa dalam mempelajari perilaku pengguna jasa dengan sebaik-baiknya.

ISBN 978-979-26-8996-9



9 789792 689969 >



# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	v
Daftar isi .....	vii
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>BAB 1 : PERBANDINGAN KUALITAS JASA, KEPUASAN NASABAH DAN <i>WORD OF MOUTH</i> PADA BEBERAPA BANK PEMERINTAH DAN BANK SWASTA DI JAKARTA .....</b>	<b>5</b>
A. PENDAHULUAN .....	5
B. KAJIAN TEORITIS .....	8
Kualitas Jasa .....	8
Kepuasan Menyeluruh ( <i>Overall Satisfaction</i> ) .....	10
<i>Word of Mouth</i> (WOM) .....	12
C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	16
D. KESIMPULAN .....	20
E. IMPLIKASI DAN SARAN UNTUK PENELITIAN SELANJUTNYA .....	21
<b>BAB 2 : KUALITAS JASA DAN HUBUNGANNYA DENGAN LOYALITAS SERTA KOMITMEN KONSUMEN: STUDI PADA PELANGGAN SALON KECANTIKAN .....</b>	<b>23</b>
A. PENDAHULUAN .....	23
B. KAJIAN TEORITIS .....	26
Kualitas Jasa .....	26