

Karakteristik jasa sangat berbeda dengan karakteristik barang secara fisik menimbulkan masalah untuk mengukur nilai atau kualitas jasa. Keterlibatan konsumen secara langsung dalam proses jasa dan sifat jasa yang tidak dapat dilihat serta tidak dapat disimpan, membuat jasa dikelola secara khusus dan dengan penanganan yang unik. Semuanya dibahas dalam buku ini secara rinci. Dalam mengelola jasa, peranan sumber daya manusia lebih menonjol dan lebih menentukan karena pentingnya “*moment of truth*”. Kualitas jasa ditentukan oleh kualitas pengelolaan internal, yaitu pengelolaan kontak personel, yang menjadi salah satu topik utama buku ini. Bagaimana mempertahankan kesuksesan digambarkan dalam buku ini melalui studi yang dilakukan Berry (1999), melalui 14 perusahaan jasa yang sukses dan berhasil mempertahankan kesuksesan mereka sampai saat ini. Bagaimana mencapai sukses, mungkin sudah banyak buku atau literature yang tersedia. Tetapi, bagaimana mempertahankan sukses, belum banyak buku yang membahasnya.

