

Buku teks ini menyajikan dasar-dasar pemasaran jasa dan terutama ditujukan bagi para manajer yang mengikuti kursus-kursus singkat dan para mahasiswa MBA, S1, dan diploma. Tujuan buku ini adalah untuk memberikan kerangka manajerial mengenai pemasaran jasa bagi para manajer dan mahasiswa yang berminat pada sector jasa. Fokus buku ini terutama pada bisnis jasa, tetapi banyak pula komponen di dalamnya yang relevan bagi pelayanan/jasa dalam bisnis manufaktur. Sesuai dengan konsep seri intisari (The Essence) ini, catatan kaki akademik diupayakan hingga batas minimum. Sebagian gagasan yang dimuat dalam buku ini telah digunakan oleh banyak manajer di Cranfield School of Management dan di perusahaan-perusahaan jasa.

