

## **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen: Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan**

Fokus pembahasan pada buku ini adalah mengenai pemasaran jasa perbankan dan lebih khusus lagi tentang pemasaran jasa kartu kredit.

Pembahasan dalam buku ini dibagi menjadi 6 bab, dimana pada bab 1 dipaparkan pendahuluan tentang materi pada bab selanjutnya yang dijelaskan pada buku ini, pada bab 2 dijelaskan tentang pemasaran jasa mencakup pengertian dan karakteristik jasa, pemasaran jasa, dan bauran pemasaran jasa. Kemudian dilanjutkan ke pembahasan perilaku konsumen jasa pada bab 3.

Pada bab 4 dijelaskan tentang nilai pelanggan, mulai dari arti pelanggan, sumber-sumber nilai pelanggan, dan penciptaan nilai menuju loyalitas. Pada bab 5 dijelaskan loyalitas pelanggan, dan pada bab 6 dijelaskan tentang jasa kartu kredit.

