

Buku ini membantu kita memahami dunia pelayanan dalam industri jasa yang ditinjau dari aspek psikologis manusia yang terlibat di dalamnya, baik penyedia maupun pengguna jasa. Penulis juga mengupas ciri khas masing-masing industri jasa pelayanan, termasuk di dalamnya perhotelan, rumah sakit, agen perjalanan wisata, butik, pasar swalayan dan lain-lain, serta membicarakan secara mendetail karakter pelanggan, penanganan keluhan, dan layanan prima. Buku Psikologi pelayanan dalam Industri jasa ini bermanfaat bagi mereka yang berkecimpung dalam industri jasa maupun yang sedang menempuh pendidikan yang berkaitan.

