

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	4
BAB II.....	5
A. Manajemen, Jasa, dan Komponennya.....	5
B. Pertemuan Jasa.....	12
C. Strategi Jasa.....	16
D. Kualitas Jasa.....	20
E. Globalisasi Jasa.....	25
F. Mengelola Kapasitas dan Permintaan.....	40
G. Pengembangan Jasa Baru.....	44
H. Hubungan Penyediaan Jasa.....	49
BAB III.....	54
PROSES PEMBUATAN RANCANGAN MODUL.....	54
A. Konsep Ide.....	54
B. Studi Pustaka.....	54
C. Penetapan Isi Rancangan Modul.....	54
D. Layout Rancangan Modul.....	55
E. Editing.....	55
F. Pencetakan Rancangan Modul.....	56
BAB IV.....	57

HASIL DAN EVALUASI.....	57
A. Hasil.....	57
B. Evaluasi	58
BAB V.....	59
SIMPULAN DAN SARAN	59
A. Simpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	63



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Layout Rancangan Modul55

GAMBAR 2 Cover Modul Manajemen Jasa58



DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 1 Proses Perincian Pembuatan Rancangan Modul Manajemen Jasa	56
---	----

