

## KATA PENGANTAR

Indonesia kini semakin penting peranannya dalam perekonomian di tingkat regional maupun global. Sejalan dengan perkembangan perekonomian tersebut, dalam beberapa dekade belakangan ini industri jasa tumbuh dengan cepat serta memberi kontribusi yang semakin signifikan dalam perekonomian Indonesia. Berbagai referensi ilmu pemasaran khususnya dalam bidang jasa kini menjadi semakin diperlukan. Buku perspektif Indonesia dari karya besar Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz berjudul asli "Services Marketing: People, Technology, Strategy" edisi ketujuh ini merupakan upaya untuk menjawab kebutuhan tersebut sekaligus melengkapi berbagai referensi dalam lingkup pemasaran jasa yang telah ada selama ini di Indonesia.

Penyusunan buku perspektif Indonesia ini bermula ketika sang 'guru' ilmu pemasaran jasa Christopher Lovelock berkunjung ke Jakarta pada akhir bulan Januari 2008. Pertemuan yang sangat akrab waktu itu berujung pada suatu inisiatif kerja sama antara Christopher Lovelock dengan MarkPlus Institute of Marketing (MIM), antara lain untuk membuat buku dari sudut pandang Indonesia—tidak sekadar penerjemahan—dari buku teks yang ditulisnya bersama Jochen Wirtz yang telah menjadi acuan di seluruh dunia, baik bagi para akademisi maupun praktisi.

Sungguh sangat tidak terduga, sekitar tiga minggu setelah pertemuan tersebut Christopher Lovelock meninggal dunia. Namun demikian, kami tetap berkomitmen melanjutkan kerja sama tersebut. Sebagai ungkapan penghormatan kepada Christopher Lovelock kemudian didirikan Christopher Lovelock Center for Services Marketing yang paktanya ditandatangani oleh saudara perempuan Lovelock, yaitu Rachel Mary Lovelock, dan juga Jochen Wirtz. Kini, buku perspektif Indonesia ini sudah dapat diselesaikan sebagaimana diharapkan.

Terima kasih kepada tim Penerbit Erlangga, khususnya kepada Wibi Hardani dan Ietha Sallama. Terima kasih kepada sejumlah perusahaan yang bersedia dijadikan contoh dalam buku ini. Selain itu, terima kasih juga kepada rekan-rekan MIM maupun MarkPlus Consulting yang secara langsung terlibat dalam penyusunan adaptasi buku ini, yaitu: Ardhi Ridwansyah, Bayu Asmara, Abdi Sastrawinata, Melati Maharani, Fitri Kuwaratiwi, Anthony Darmaja, Ramadhani, Ferdy Setiawan, dan Andrizal. Selain itu juga terima kasih kepada Bapak Hermawan Kartajaya dan juga seluruh rekan-rekan *council members* MarkPlus, Inc., yaitu Bapak Hendra Warsita, Vivie Jericho, Michael Hermawan, dan Taufik, yang telah membuka kesempatan dan memberikan dukungan penuh. Tidak lupa, terima kasih disampaikan kepada Jochen Wirtz atas kerja sama yang luar biasa selama ini dan juga kepada Ence yang selalu ringan tangan membantu dalam banyak hal.

Tidak ada yang sempurna, termasuk buku ini. Oleh karenanya di masa mendatang seluruh anggota tim bertekad untuk membuatnya semakin kontekstual, semakin relevan dengan Indonesia, sehingga semakin mudah dipergunakan, dan semakin berguna sebagai panduan penerapan dalam industri jasa di Indonesia.

Jakarta, Januari 2012  
Jacky Mussry