

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

STRATA

S1



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI AKA

Mata Kuliah	MANAJEMEN PEMASARAN JASA	Kode Mata Kuliah	KBM835	Bobot	3 SKS	Semester	8	1 dari 2
-------------	--------------------------	------------------	--------	-------	-------	----------	---	----------

Tanggal	Minggu	Pertemuan	Bahan Kajian	Pokok Bahasan	Referensi	Metoda Pembelajaran	
	I	I	Perspektif Baru Pemasaran	Perspektif Baru Pemasaran dalam Ekonomi Jasa	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi	
	II	II	Perilaku Konsumen	Perilaku Konsumen dalam Konteks Jasa	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi	
	III	III	Positioning jasa	Positioning Jasa di dalam Pasar yang kompetitif	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi	
	IV	IV	Pengembangan dan pendistribusian jasa	Mengembangkan Produk Jasa: Elemen-elemen Inti dan Tambahan	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi	
	V	V		Pendistribusian Jasa Melalui Saluran Fisik dan Elektronik	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi	
	VI	VI	Penetapan harga dan promosi jasa	Penetapan Harga dan Penerapan Manajemen Pendapatan	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi	
	VII	VII		Mempromosikan Jasa dan Mengedukasi Pelanggan	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi	
	VIII	VIII	UJIAN TENGAH SEMESTER				
	IX	IX	Proses jasa dan kapasitas produksi	Merancang dan Mengelola Proses Jasa	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi	
	X	X		Menyeimbangkan Permintaan dengan Kapasitas Produksi	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi	
	XI	XI	Lingkungan jasa	Merancang Lingkungan Jasa	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi	
	XII	XII	Mengelola SDM	Mengelola Manusia demi Keunggulan Jasa	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi	

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI AKA



STRATA

S1

Mata Kuliah	MANAJEMEN PEMASARAN JASA	Kode Mata Kuliah	KBM835	Bobot	3 SKS	Semester	8	2 dari 2
-------------	--------------------------	------------------	--------	-------	-------	----------	---	----------

Tanggal	Minggu	Pertemuan	Bahan Kajian	Pokok Bahasan	Referensi	Metoda Pembelajaran
	XIII	XIII	Membangun loyalitas	Mengelola Hubungan dan Membangun Loyalitas	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi
	XIV	XIV		Penanganan <i>Complaint</i> dan <i>Service Recovery</i>	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi
	XV	XV	Kualitas dan produktivitas	Meningkatkan Kualitas dan Produktivitas Jasa	1, 2, 3, 4	Ceramah/presentasi dan diskusi
	XVI	XVI	Ujian Akhir Semester			

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



STRATA

S1

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI AKA

Mata Kuliah	MANAJEMEN PEMASARAN JASA	Kode Mata Kuliah	KBM835	Bobot	3 SKS	Semester	8	1 dari 8
-------------	--------------------------	------------------	--------	-------	-------	----------	---	----------

Tanggal	Minggu	Pertemuan	Kegiatan Mahasiswa	Kemampuan Akhir yang Diharapkan	Assessment		
					Indikator	Bentuk	Bobot
	I	I	Mendapat pengantar perkuliahan, mempelajari materi textbook dan diskusi kelompok	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep jasa: manfaat jasa bagi perekonomian negara, definisi, kategori jasa, karakteristik jasa, komponen dari bauran pemasaran jasa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kehadiran dan partisipasi mahasiswa ▪ Ketepatan dan kebenaran penjelasan ▪ Keaktifan berdiskusi ▪ Pembuatan paper 	Tugas paper	6%
	II	II	Mendapat pengantar perkuliahan, mempelajari materi textbook dan diskusi kelompok	Mahasiswa mampu menjelaskan model tiga tahap konsumsi jasa: mengetahui bagaimana konsumen mengevaluasi dan memilih jasa, risiko yang dirasakan pelanggan, ekspektasi pelanggan, transaksi jasa sebagai suatu bentuk "teater", teori pesan dan naskah, bagaimana pelanggan mengevaluasi jasa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kehadiran dan partisipasi mahasiswa ▪ Ketepatan dan kebenaran penjelasan ▪ Keaktifan berdiskusi ▪ Pembuatan paper 	Tugas paper	6%
	III	III	Mendapat pengantar perkuliahan, mempelajari materi textbook dan diskusi kelompok	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep positioning dalam jasa: strategi positioning; strategi fokus untuk keunggulan kompetitif; segmentasi pasar; atribut penting dan atribut penentu; analisis pasar, pesaing dan internal; peta positioning	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kehadiran dan partisipasi mahasiswa ▪ Ketepatan dan kebenaran penjelasan ▪ Keaktifan berdiskusi ▪ Pembuatan paper 	Tugas paper	7%

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI AKA



STRATA

S1

Mata Kuliah	MANAJEMEN PEMASARAN JASA	Kode Mata Kuliah	KBM835	Bobot	3 SKS	Semester	8	2 dari 8
-------------	--------------------------	------------------	--------	-------	-------	----------	---	----------

Tanggal	Minggu	Pertemuan	Kegiatan Mahasiswa	Kemampuan Akhir yang Diharapkan	Assessment		
					Indikator	Bentuk	Bobot
	IV	IV	Mendapat pengantar perkuliahan, mempelajari materi textbook dan diskusi kelompok	<ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa mampu memahami apa yang membentuk suatu produk jasa; mampu menggambarkan <i>The Flower of Service</i>, strategi merek, kategori pengembangan jasa baru, faktor-faktor keberhasilan dalam pengembangan jasa baru. 	<ul style="list-style-type: none"> Kehadiran dan partisipasi mahasiswa Ketepatan dan kebenaran penjelasan Keaktifan berdiskusi Pembuatan paper 	Tugas paper	10%
	V	V	Mendapat pengantar perkuliahan, mempelajari materi textbook dan diskusi kelompok	<ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa mampu menjelaskan strategi distribusi jasa berdasar pertanyaan "apa, bagaimana, dimana, kapan", mengenali isu penghantaran jasa melalui saluran elektronik, memahami peran yang dimainkan oleh perantara, menyadari tantangan khusus dalam distribusi jasa internasional 			

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



STRATA

S1

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI AKA

Mata Kuliah	MANAJEMEN PEMASARAN JASA	Kode Mata Kuliah	KBM835	Bobot	3 SKS	Semester	8	3 dari 8
-------------	--------------------------	------------------	--------	-------	-------	----------	---	----------

Tanggal	Minggu	Pertemuan	Kegiatan Mahasiswa	Kemampuan Akhir yang Diharapkan	Assessment		
					Indikator	Bentuk	Bobot
	VI	VI	Mendapat pengantar perkuliahan, mempelajari materi textbook dan diskusi kelompok	<ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa mampu menjelaskan mengenai konsep penetapan harga dan penerapan manajemen pendapatan dalam jasa: penetapan harga yang efektif, strategi penetapan harga berdasar <i>pricing tripod</i>, penetapan harga berdasar <i>cost based pricing</i>, memahami konsep <i>net value</i>, penetapan harga berdasar <i>value based pricing</i>, penetapan harga berdasar persaingan, manajemen pendapatan, memahami isu-isu etika terkait penetapan harga Mahasiswa mampu menjelaskan mengenai bagaimana mempromosikan jasa dan mengedukasi pelanggan: peran komunikasi pemasaran dalam jasa, tantangan dalam mengkomunikasikan jasa, 5w dalam perencanaan 	<ul style="list-style-type: none"> Kehadiran dan partisipasi mahasiswa Ketepatan dan kebenaran penjelasan Keaktifan berdiskusi Pembuatan paper 	Tugas paper	10%

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI AKA



STRATA

S1

Mata Kuliah	MANAJEMEN PEMASARAN JASA	Kode Mata Kuliah	KBM835	Bobot	3 SKS	Semester	8	4 dari 8
-------------	--------------------------	------------------	--------	-------	-------	----------	---	----------

Tanggal	Minggu	Pertemuan	Kegiatan Mahasiswa	Kemampuan Akhir yang Diharapkan	Assessment		
					Indikator	Bentuk	Bobot
	VII	VII	Lanjutan sebelumnya	komunikasi pemasaran, bauran komunikasi pemasaran jasa, elemen bauran komunikasi, peran media elektronik dalam komunikasi pemasaran jasa, permasalahan etika dalam komunikasi pemasaran, komunikasi pemasaran terintegrasi	Lanjutan sebelumnya	Lanjutan sebelumnya	Lanjutan sebelumnya
	VIII	VIII	Membuat tugas dan mengumpulkan saat ujian	Mahasiswa mampu memecahkan permasalahan sains dan atau seni dalam bidang keilmuannya melalui pendekatan inter, multi atau transdisipliner melalui pendekatan kualitatif dan kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kehadiran dan partisipasi mahasiswa ▪ Ketepatan dan kebenaran penjelasan ▪ Pembuatan paper 	Tugas paper	10%
	IX	IX	Mendapat pengantar perkuliahan, mempelajari materi textbook dan diskusi kelompok	Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Merancang dan mengelola jasa: penyusunan <i>flow chart</i>, membuat dan mengembangkan <i>blue print</i>, mengidentifikasi titik kegagalan, perancangan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kehadiran dan partisipasi mahasiswa ▪ Ketepatan dan kebenaran penjelasan ▪ Keaktifan berdiskusi ▪ Pembuatan paper 	Tugas paper	10%

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



STRATA

S1

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI AKA

Mata Kuliah	MANAJEMEN PEMASARAN JASA	Kode Mata Kuliah	KBM835	Bobot	3 SKS	Semester	8	5 dari 8
-------------	--------------------------	------------------	--------	-------	-------	----------	---	----------

Tanggal	Minggu	Pertemuan	Kegiatan Mahasiswa	Kemampuan Akhir yang Diharapkan	Assessment		
					Indikator	Bentuk	Bobot
	X	X	Lanjutan sebelumnya	<p>ulang proses jasa, memahami konsep pelanggan sebagai co-producer, penggunaan teknologi swalayan/<i>self service</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Menyeimbangkan permintaan dengan kapasitas produksi: menggunakan teknik manajemen kapasitas, menganalisis pola permintaan, mengelola permintaan, menginventarisasi permintaan melalui sistem tunggu dan antrian, mengelola antrian, menginventarisasi permintaan melalui system reservasi 	Lanjutan sebelumnya	Lanjutan sebelumnya	Lanjutan sebelumnya
	XI	XI	Mendapat pengantar perkuliahan, mempelajari materi textbook dan diskusi kelompok	<p>Mahasiswa mampu menjelaskan mengenai tujuan dari lingkungan jasa, teori di balik respons pelanggan terhadap lingkungan jasa, dimensi-dimensi lingkungan jasa, dan bagaimana memadukan semuanya, merancang lingkungan jasa</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kehadiran dan partisipasi mahasiswa Ketepatan dan kebenaran penjelasan Keaktifan berdiskusi Pembuatan paper 	Tugas paper	7%

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI AKA



STRATA

S1

Mata Kuliah	MANAJEMEN PEMASARAN JASA	Kode Mata Kuliah	KBM835	Bobot	3 SKS	Semester	8	6 dari 8
-------------	--------------------------	------------------	--------	-------	-------	----------	---	----------

Tanggal	Minggu	Pertemuan	Kegiatan Mahasiswa	Kemampuan Akhir yang Diharapkan	Assessment		
					Indikator	Bentuk	Bobot
	XII	XII	Mendapat pengantar perkuliahan, mempelajari materi textbook dan diskusi kelompok	Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya peran pegawai jasa; memahami mengapa pekerjaan staf <i>frontline</i> sulit dan menantang; memahami siklus kegagalan, keadaan biasa dan kesuksesan; mengetahui bagaimana melakukan manajemen SDM secara benar; memahami peran dari kepemimpinan dan budaya jasa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kehadiran dan partisipasi mahasiswa ▪ Ketepatan dan kebenaran penjelasan ▪ Keaktifan berdiskusi ▪ Pembuatan paper 	Tugas paper	7%
	XIII	XIII	Mendapat pengantar perkuliahan, mempelajari materi textbook dan diskusi kelompok	Mahasiswa mampu: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memahami pentingnya loyalitas pelanggan dalam mendorong keuntungan perusahaan, memahami hubungan pelanggan perusahaan, mengetahui strategi inti dari Roda Loyalitas, membangun fondasi loyalitas, mengetahui strategi untuk mengembangkan loyalitas pelanggan, strategi untuk 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kehadiran dan partisipasi mahasiswa ▪ Ketepatan dan kebenaran penjelasan ▪ Keaktifan berdiskusi ▪ Pembuatan paper 	Tugas paper	10%

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



STRATA

S1

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI AKA

Mata Kuliah	MANAJEMEN PEMASARAN JASA	Kode Mata Kuliah	KBM835	Bobot	3 SKS	Semester	8	7 dari 8
-------------	--------------------------	------------------	--------	-------	-------	----------	---	----------

Tanggal	Minggu	Pertemuan	Kegiatan Mahasiswa	Kemampuan Akhir yang Diharapkan	Assessment		
					Indikator	Bentuk	Bobot
	XIV	XIV	Lanjutan sebelumnya	<p>mengurangi defeksi pelanggan, memahami peran CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengenali perilaku keluhan pelanggan, memahami respons pelanggan terhadap <i>service recovery</i> yang efektif, mengetahui prinsip <i>service recovery</i> yang efektif, mengetahui cara mendesain jaminan jasa yang efektif, mengetahui bagaimana mencegah perilaku penyalahgunaan dan oportunistik dari pelanggan 	Lanjutan sebelumnya	Lanjutan sebelumnya	Lanjutan sebelumnya
	XV	XV	Mendapat pengantar perkuliahan, mempelajari materi textbook dan diskusi kelompok	Mahasiswa mampu memahami bagaimana mengintegrasikan strategi kualitas dan produktivitas jasa, mengidentifikasi dan memperbaiki permasalahan kualitas jasa, mengukur dan meningkatkan kualitas jasa, meningkatkan produktivitas jasa	<ul style="list-style-type: none"> Kehadiran dan partisipasi mahasiswa Ketepatan dan kebenaran penjelasan Keaktifan berdiskusi Pembuatan paper 	Tugas paper	7%

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN						STRATA	
						S1	
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI AKA							
Mata Kuliah	MANAJEMEN PEMASARAN JASA	Kode Mata Kuliah	KBM835	Bobot	3 SKS	Semester	8 8 dari 8

Tanggal	Minggu	Pertemuan	Kegiatan Mahasiswa	Kemampuan Akhir yang Diharapkan	Assessment		
					Indikator	Bentuk	Bobot
	XVI	XVI	Membuat tugas dan mengumpulkan saat ujian	Mahasiswa mampu memecahkan permasalahan sains dan atau seni dalam bidang keilmuannya melalui pendekatan inter, multi atau transdisipliner melalui pendekatan kualitatif dan kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kehadiran dan partisipasi mahasiswa ▪ Ketepatan dan kebenaran penjelasan ▪ Pembuatan paper 	Tugas paper	10%

Referensi :

1. Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2010, **Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi- Perspektif Indonesia**, Edisi Ketujuh, Erlangga
2. Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler, 2010, **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm**, Fifth Edition, Mc.Graw Hill
3. Fandy Tjiptono, 2014, **Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian**, Edisi Pertama, Andi Offset
4. Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, 2011, **Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi**, Salemba Empat