

Tinjauan Mata Kuliah

Mata kuliah Pemasaran Jasa merupakan salah satu mata kuliah dalam rumpun ilmu pemasaran yang memberikan pengetahuan bagi mahasiswa mengenai perkembangan bidang jasa (*service*). Mata kuliah ini merupakan mata kuliah lanjutan yang memerlukan kemampuan dasar di bidang ilmu pemasaran. Untuk dapat mempelajari mata kuliah ini dengan baik hendaknya mahasiswa sudah menempuh mata kuliah Manajemen Pemasaran (EKMA4216) Buku Materi Pokok (BMP) Manajemen Pemasaran bertujuan memberikan pemahaman kepada mahasiswa tentang perspektif baru pemasaran pada sektor jasa dikaitkan dengan aspek-aspek pemasaran (*marketing mix*). Selain pemahaman secara konseptual, mata kuliah Pemasaran Jasa membahas mengenai aspek penting pelayanan kepada konsumen seperti menawarkan produk/jasa berkualitas yang dapat memberikan kepuasan dan meningkatkan loyalitas yang berdampak terhadap aspek finansial (profit).

Oleh karena itu, setelah mempelajari mata kuliah ini diharapkan mahasiswa mampu menjelaskan berbagai permodelan dalam menawarkan jasa berkualitas secara terintegrasi yang berdampak terhadap kinerja perusahaan,

Selanjutnya, sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai mata kuliah Pemasaran Jasa terdiri dari 9 modul sebagai berikut:

1. Modul 1, menjelaskan perspektif baru pemasaran pada sektor jasa.
2. Modul 2, menjelaskan perilaku konsumen dan pemosisian jasa.
3. Modul 3, menjelaskan *marketing mix* tradisional (4ps).
4. Modul 4, menjelaskan *marketing mix* jasa - perluasan (3 ps).
5. Modul 5, menjelaskan mengenai bagaimana menyeimbangkan permintaan dan kapasitas produksi.
6. Modul 6, menjelaskan mengenai membangun *relationship* dan loyalitas.
7. Modul 7, menjelaskan peningkatan kualitas pelayanan dan produktivitas.
8. Modul 8, menjelaskan bagaimana mengatasi komplain dan pemulihan pelayanan.
9. Modul 9, menjelaskan dampak finansial dari pelayanan berkualitas.

Agar lebih memudahkan dalam memahami mata kuliah ini, berikut disampaikan desain instruksional yang menggambarkan tujuan instruksional dari tiap topik bahasan dan kompetensi-kompetensi pendukung yang harus mahasiswa kuasai untuk mencapai kompetensi utama mata kuliah ini.

Dengan mempelajari setiap modul dengan cermat sesuai petunjuk yang ada serta mengerjakan semua latihan dan tes informatif yang diberikan secara sungguh-sungguh, mahasiswa akan berhasil dalam menguasai tujuan yang telah ditetapkan.

Selamat belajar, semoga sukses!

Peta Kompetensi
Pemasaran Jasa/EKMA 4568/3 sks

