



STIE WIDYA WIWAHA

Jl. LOWANU SOROSUTAN UH VI/20 Yogyakarta 55162

TELP. (0274)377091 (HUNTING), FAX. (0274)370394

Ruang Kuliah : RKS - 101

Hari Rabu, Jam : 09:45 WIB

**KEGIATAN PROSES PEMBELAJARAN
SEMESTER GASAL 2024/2025**

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
NAMA MATA KULIAH : MKK102 - PEMASARAN JASA
KELAS : A1
NAMA DOSEN : Yenni Kurnia Gusti, S.E., M.Si.

Minggu Ke	Rencana Materi Sesuai Pembelajaran Semester (RPS)	Pelaksanaan		Keefektifan Mahasiswa		Paraf	
		Tanggal	Materi Kuliah	Kesan Mahasiswa	Jumlah Hadir	Dosen	Wakil MHS
1	Pendahuluan, Silabus dan Kontrak Perkuliahan Konsep-konsep dasar Pemasaran Jasa	11 Sep 2024 09:00 - 11:30	Pendahuluan, Silabus dan Kontrak Perkuliahan Konsep-konsep dasar Pemasaran Jasa	Baik	25		✓
2	Bab 1. Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa	17 Sep 2024 07:00 - 09:30	Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa, meliputi: <ul style="list-style-type: none">• Perkembangan Industri Jasa• Berbagai faktor pendorong sektor jasa• Menjelaskan situasi strategis di sektor jasa• Menjelaskan karakteristik dan klasifikasi jasa• Mengetahui kunci sukses jasa	Baik	24		✓
3	Bab 2. Pemasaran Jasa Dan Pemasaran Relasional	24 Sep 2024 07:00 - 09:30	Pemasaran Jasa dan Relasional meliputi: <ul style="list-style-type: none">• Pemasaran jasa dalam konteks Pemasaran Relasional• Perbedaan Pemasaran Tradisional dan Pemasaran Relasional• Konsep Inti dan Tujuan Pemasaran Relasional• Strategis Pemasaran Relasional	Baik	26		✓
4	Bab 3. Perumusan Misi dalam Perusahaan Jasa	01 Okt 2024 07:00 - 09:30	Perumusan Misi dalam Perusahaan Jasa meliputi: <ul style="list-style-type: none">• Menjelaskan Definisi Rumusan Misi• Menguraikan unsur-unsur dalam Rumusan Misi• Mengetahui proses perencanaan• Menjelaskan Tujuan adanya Rumusan Misi• Hal yang perlu dihindari dalam pembuatan Misi	Baik	22		✓
5	Bab 4. Segmentasi dan Penargetan Pasar Jasa	08 Okt 2024 07:00 - 09:30	Segmentasi dan Penargetan Pasar Jasa meliputi: <ul style="list-style-type: none">• Tingkat-tingkat segmentasi pasar yang berbeda itu?• Bagaimana perusahaan dapat membagi pasar menjadi segmen-segmen pasar dan harus memilih pasar sasaran yang paling menarik?• Apa syarat segmentasi pasar yang efektif?	Baik	25		✓

6	Bab 5. Positioning dan Diferensiasi Produk Jasa	15 Okt 2024 07:00 - 09:30	Positioning dan Diferensiasi Produk Jasa, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Prinsip-prinsip <i>Positioning</i> • Langkah-Langkah dalam <i>Positioning</i> • Bentuk-bentuk Kesalahan melakukan <i>Positioning</i> 	Baik	22		✓
7	Bab 6. Organisasi dari Perusahaan Jasa	22 Okt 2024 07:00 - 09:30	Organisasi dari Perusahaan Jasa, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Implikasi <i>service-profit-chain</i> terhadap manajemen jasa. • Pertimbangan-pertimbangan dalam menyusun organisasi jasa. • Koordinasi fungsi-fungsi pemasaran, sumber daya manusia dan operasi dalam manajemen jasa. 	Baik	23		✓
8	Ujian Tengah Semester (UTS)	31 Okt 2024 10.15-12.00	Ujian Tengah Semester (UTS)	Baik	23		✓
9	Bab 7. Strategi Produk Dan Distribusi Jasa	12 Nov 2024 07:00 - 09:30	Strategi Produk dan Distribusi Jasa meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Tingkatan Produk Jasa • Merek & Diferensiasi Produk • Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>) • Unsur-unsur Distribusi Jasa 	Baik	23		✓
10	Bab 8. Strategi Penetapan Harga Jasa	19 Nov 2024 07:00 - 09:30	Strategi Penetapan Harga Jasa <ul style="list-style-type: none"> • Tujuan Penetapan Harga • Faktor-faktor yang Memengaruhi Penetapan Harga Jasa • Perumusan Strategi Penetapan Harga • Pedoman dalam Memilih Metode Penetapan Harga yang Tepat 	Baik	25		✓
11	Bab 9. Strategi Sumber Daya Manusia dalam Pemasaran Jasa	26 Nov 2024 07:00 - 09:30	Strategi Sumber Daya Manusia dalam Pemasaran Jasa, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Peran Penting SDM Dalam Perusahaan Jasa • Defenisi dan Manfaat Pemasaran Internal • Proses Manajemen SDM dalam Jasa • Praktik Strategi Sdm Jasa dan <i>Customer Service</i> 	Baik	24		✓
12	Bab 10. Manajemen Kualitas Jasa	03 Des 2024 07:00 - 09:30	Manajemen Kualitas Jasa, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Pentingnya Kualitas Jasa • Manajemen Kualitas jasa • Pengertian dan Memahami Kualitas Jasa • Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa (<i>SERVQUAL</i>) 	Baik	24		✓
13	Bab 11. Mendesain dan Mengelola Layanan Jasa	24 Des 2024 07:00 - 09:30	Mendesain dan Mengelola Layanan Jasa, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Hakikat Jasa • Strategi Pemasaran Untuk Perusahaan Jasa • Mengelola Jasa didukung oleh Produk • Praktik Terbaik dari Perusahaan 	Baik	24		✓
14	Bab 12. Meningkatkan Kualitas, Produktivitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	26 Des 2024 07:00 - 09:30	Meningkatkan Kualitas, Produktivitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Strategi kualitas dan Produktivitas Jasa • Mengidentifikasi dan Memperbaiki Permasalahan • Mengukur dan Meningkatkan Kualitas Jasa • Umpan Balik Pelanggan 	Baik	23		✓
15	Bab 13 Perkembangan Teknologi Internet Sebagai Saluran Elektronik Distribusi Jasa	30 Des 2024 07:00 - 09:30	Perkembangan Teknologi Internet Sebagai Saluran Elektronik Distribusi Jasa <ul style="list-style-type: none"> • Fenomena E-Bussiness • Teknologi Pemasaran Jasa • Self Service Teknologi dan Loyalitas Pelanggan 	Baik	23		✓

16	Ujian Akhir Semester (UAS)	09 Jan 2025 10.15-12.00	Ujian Akhir Semester (UAS)	Baik	23	—	✓
----	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------	----	--------------	---

MENGETAHUI
KAPRODI :



Dr. Muhammad Mathori, M.Si.

Ketua GKM Prodi



Dr. Priyastiwi, M.Si., Ak., CA.

Yogyakarta, 11 Februari 2025
Dosen

Yenni Kurnia Gusti, S.E., M.Si.