



STIE WIDYA WIWAHA

Jl. LOWANU SOROSUTAN UH VI/20 Yogyakarta 55162

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

Ruang Kuliah : RKS - 102

Hari Selasa, Jam : 20:10 WIB

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

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
 NAMA MATA KULIAH : MKK102 - PEMASARAN JASA
 KELAS : B1
 NAMA DOSEN : Yenni Kurnia Gusti, S.E., M.Si.

Minggu Ke	Rencana Materi Sesuai Pembelajaran Semester (RPS)	Pelaksanaan		Keefektifan Mahasiswa		Paraf	
		Tanggal	Materi Kuliah	Kesediaan Mahasiswa	Jumlah Hadir	Dosen	Wakil MHS
1	Pendahuluan, Silabus dan Kontrak Perkuliahan Konsep-konsep dasar Pemasaran Jasa	10 Sep 2024 19:00 - 21:30	Pendahuluan, Silabus dan Kontrak Perkuliahan Konsep-konsep dasar Pemasaran Jasa	Baik	10		✓
2	Bab 1. Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa	17 Sep 2024 19:00 - 21:30	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	10		✓
3	Bab 2. Pemasaran Jasa Dan Pemasaran Relasional	24 Sep 2024 19:00 - 21:30	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	10		✓
4	Bab 3. Perumusan Misi dalam Perusahaan Jasa	01 Okt 2024 19:00 - 21:30	Perumusan Misi dalam Perusahaan Jasa meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Menjelaskan Definisi Rumusan Misi • Menguraikan unsur-unsur dalam Rumusan Misi • Menjelaskan Tujuan adanya Rumusan Misi • Hal yang perlu dihindari dalam pembuatan Misi 	Baik	7		✓
5	Bab 4. Segmentasi dan Penargetan Pasar Jasa	08 Okt 2024 19:00 - 21:30	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	11		✓

6	Bab 5. Positioning dan Diferensiasi Produk Jasa	15 Okt 2024 19:00 - 21:30	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	11		✓
7	Bab 6. Organisasi dari Perusahaan Jasa	22 Okt 2024 19:00 - 21:30	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	11		✓
8	Ujian Tengah Semester (UTS)	31 Okt 2024 10.15-12.00	Ujian Tengah Semester (UTS)	Baik	11		✓
9	Bab 7. Strategi Produk Dan Distribusi Jasa	19 Nov 2024 19:00 - 21:30	Strategi Produk dan Distribusi Jasa meliputi: <ul style="list-style-type: none"> Tingkatan Produk Jasa Merek & Deferensiasi Produk Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>) Unsur-unsur Distribusi Jasa 	Baik	10		✓
10	Bab 8. Strategi Penetapan Harga Jasa	26 Nov 2024 19:00 - 21:30	Strategi Penetapan Harga Jasa <ul style="list-style-type: none"> Tujuan Penetapan Harga dan faktor-faktor yang Memengaruhi Penetapan Harga Jasa Perumusan Strategi Penetapan Harga Pedoman dalam Memilih Metode Penetapan Harga yang Tepat 	Baik	9		✓
11	Bab 9. Strategi Sumber Daya Manusia dalam Pemasaran Jasa	03 Des 2024 19:00 - 21:30	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	10		✓
12	Bab 10. Manajemen Kualitas Jasa	10 Des 2024 19:00 - 21:30	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	10		✓
13	Bab 11. Mendesain dan Mengelola Layanan Jasa	17 Des 2024 19:00 - 21:30	Mendesain dan Mengelola Layanan Jasa, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> Hakikat Jasa dan Strategi Pemasaran Untuk Perusahaan Jasa Mengelola Jasa didukung oleh Produk Praktik Terbaik dari Perusahaan Jasa 	Baik	8		✓
14	Bab 12. Meningkatkan Kualitas, Produktivitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	19 Des 2024 19:00 - 21:30	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	11		✓
15	Bab 13 Perkembangan Teknologi Internet Sebagai Saluran Elektronik Distribusi Jasa	08 Jan 2025 20:00 - 23:00	Perkembangan Teknologi Internet Sebagai Saluran Elektronik Distribusi Jasa <ul style="list-style-type: none"> Fenomena <i>E-Bussiness</i> Teknologi Pemasaran Jasa Self Service Teknologi dan Loyalitas Pelanggan 	Baik	10		✓

16	Ujian Akhir Semester (UAS)	19 Nov 2024 19:00 - 21:30	Ujian Akhir Semester (UAS)	Baik	11	—	✓
----	----------------------------	------------------------------	----------------------------	------	----	--------------	---

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.