

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |                        |    |                                  |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|----|----------------------------------|-------------------------------------|
|   | <b>UNIVERSITAS DIRGANTARA MARSEKAL SURYADARMA</b><br><b>PROGRAM PASCASARJANA</b><br><b>PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN</b>                                                                                                                                                                    |                  |                        |    |                                  | <b>KODE DOKUMEN :</b><br><br>REVISI |
| <b>RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER</b>                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |                        |    |                                  |                                     |
| <b>MATA KULIAH (MK)</b>                                                            | <b>KODE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Rumpun MK</b> | <b>BOBOT (sks)</b>     |    | <b>SEMESTER</b>                  | <b>Tgl Penyusunan</b>               |
| PEMASARAN JASA                                                                     | MKB 3308                                                                                                                                                                                                                                                                                       | PEMASARAN        | T=                     | P= | 3                                |                                     |
| <b>OTORISASI</b><br><b>Prodi Magister Manajemen</b><br><b>Program Pascasarjana</b> | <b>Pengembang RPS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          |                  | <b>Koordinator RMK</b> |    | <b>Ketua PRODI</b>               |                                     |
|                                                                                    | Program Studi Magister Manajemen                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                        |    | Dr. Sri Yanthy Yosepha, S.Pd, MM |                                     |
| <b>CP - MK</b>                                                                     | <b>SIKAP</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 1. Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik                                                                                                                                                                                                                                          |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 2. Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain                                                                                                                                                                         |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 3. Bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan                                                                                                                                                                                               |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 4. Taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara                                                                                                                                                                                                                         |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 5. Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri                                                                                                                                                                                                      |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | <b>ILMU PENGETAHUAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 1. Menguasai konsep pemasaran bidang jasa (manafakturing) metoda dan perangkat analisis fungsi manajemen (perencanaan, pelaksanaan, pengarah, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian) dan fungsi organisasi (pemasaran, sdm, operasi, dan keuangan) pada berbagai jenis organisasi/perusahaan. |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 2. Menguasai konsep bidang jasa dan teknik menyusun rencana strategis dan menjabarkannya dalam rencana operasional                                                                                                                                                                             |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 3. Menguasai kaidah, prinsip dan teknik komunikasi lintas fungsi, level organisasi, dan budaya                                                                                                                                                                                                 |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 4. Menguasai konsep umum tentang teknologi pemasaran jasa informasi yang menunjang manajemen organisasi, baik yang saat ini digunakan maupun yang mutakhir                                                                                                                                     |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | <b>KETERAMPILAN UMUM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 1. Menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan atau teknologi sesuai dengan bidang keahliannya                                                                                                                  |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 2. Mampu beradaptasi, bekerja sama, berkreasi, berkontribusi, dan berinovasi dalam menerapkan ilmu pengetahuan pada kehidupan bermasyarakat serta mampu berperan sebagai warga dunia yang berwawasan global                                                                                    |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | <b>KETERAMPILAN KHUSUS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 1. Mampu mengambil keputusan organisasi meliputi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pengarah, implementasi dan pengendalian serta evaluasi pada level manajerial di berbagai tipe organisasi korporasi berdasarkan riset dengan menggunakan konsep dan metode multidisipliner     |                  |                        |    |                                  |                                     |
|                                                                                    | 2. Mampu menetapkan tujuan organisasi korporasi dan mengembangkan serta menyusun rencana strategis dan rencana implementasi strategi organisasi                                                                                                                                                |                  |                        |    |                                  |                                     |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Deskripsi Singkat MK</b> | Mata Kuliah Pemasaran Jasa dimana perusahaan berbasis layanan atau jasa memungkinkan pelanggan untuk menggunakan keterampilan atau jasa karyawan mereka, seperti pengembang software, pengacara, atau konsultan. Karena jasa tidak berwujud dan berbeda dari produk fisik, strategi pemasaran yang digunakan pengiklan untuk mempromosikannya juga berbeda. |  |
| <b>Pustaka</b>              | <b>Utama :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|                             | Hoffman,K.Douglas. ,Bateson, John.E. G. Seervices Marketing Concepts, Strategies &Cases (ebook)<br>Fandy Tjiptono. 2001.Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>Dosen Pengampu</b>       | 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>Matakuliah syarat</b>    | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |

| Minggu /<br>Pertemuan Ke | Capaian Pembelajaran<br>Mingguan                                                         | Materi<br>Pembelajaran         | Metode/ Strategi<br>Pembelajaran                 | Aktifitas<br>Pembelajaran<br>/ Pengalaman<br>Mahasiswa                   | Sumber<br>Belajar dan<br>Bahan Ajar | PENILAIAN                                                                                                                                                                                                                                |                                        |       |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------|
|                          |                                                                                          |                                |                                                  |                                                                          |                                     | Indikator Penilaian                                                                                                                                                                                                                      | Bentuk<br>Penilaian                    | Bobot |
| 1                        | 2                                                                                        | 3                              | 4                                                | 5                                                                        | 6                                   | 7                                                                                                                                                                                                                                        | 8                                      | 9     |
| 1                        | Memahami pengertian jasa dan karakteristik jasa                                          | •Pemasaran Jasa                | • Diskusi kelompok<br>• Studi kasus<br>• Ceramah | 1. Small Group Discussion<br>2. Berpraktik melalui beberapa contoh kasus | • Lembar Kontrak<br>• RPS           | 1.1 Mendeskripsikan Jasa dan karakteristik jasa<br>1.2 MengidentifikasiJasaDan karakteristik jasa                                                                                                                                        | 1. Partisipasi<br>2. Tanya Jawab lisan | 10 %  |
| 2                        | Memahami dan menggambarkan pemasaran jasa,kerangka kerja dan kunci sukses pemasaran jasa | •Kerangka kerja pemasaran Jasa | • Diskusi kelompok<br>• Studi kasus<br>• Ceramah | 1. Small Group Discussion<br>2. Berpraktik melalui beberapa contoh kasus | Buku 1                              | 2.1 Menggambarkan Kerana kerja pemasaranjasa<br>2.2 Mengidentifikasi Berbagai faktor yang mendorong dan penghambat pertumbuhan jasa<br>2.3 Mendeskripsikan hal-ha Yang dapat dilakukan untuk Mengatasi kendala dalam pertumbuhan jasa    | 1. Partisipasi<br>2. Tanya Jawab lisan | 10%   |
| 3                        | Memahami dan menggambarkan pemasaran jasa,kerangka kerja dankunci sukses pemasaran jasa  | •Kerangka Kerja Pemasaran Jasa | • Simulasi<br>• Studi kasus<br>• Ceramah         | 1. Small Group Discussion<br>2. Contoh Kasus                             | Buku 1                              | 3.1 Menggambarkan kerangka kerja pemasaran jasa<br>3.2 Mengidentifikasi berbagai faktor yang mendorongdan penghambat pertumbuhan jasa<br>3.3 Mendeskripsikan hal-hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pertumbuhan jasa | 4<br>5 Partisipasi Tanya Jawab lisan   | 10 %  |
| 4                        | Memahami pentingnya                                                                      | •Mission statement             | • Simulasi<br>• Studi kasus                      | 1. Small Group                                                           | Buku 1                              | 4.1 Mampu Mengidentifikasi                                                                                                                                                                                                               | 5<br>6 Partisipasi Tanya Jawab lisan   | 10 %  |

| Minggu /<br>Pertemuan Ke | Capaian Pembelajaran<br>Mingguan                                                                                                                                                                    | Materi<br>Pembelajaran                                                                             | Metode/ Strategi<br>Pembelajaran                                                                                             | Aktifitas<br>Pembelajaran<br>/ Pengalaman<br>Mahasiswa | Sumber<br>Belajar dan<br>Bahan Ajar | PENILAIAN                                                                                                                                                                   |                                        |       |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------|
|                          |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                    |                                                                                                                              |                                                        |                                     | Indikator Penilaian                                                                                                                                                         | Bentuk<br>Penilaian                    | Bobot |
| 1                        | 2                                                                                                                                                                                                   | 3                                                                                                  | 4                                                                                                                            | 5                                                      | 6                                   | 7                                                                                                                                                                           | 8                                      | 9     |
|                          | perumusan Mission Statement                                                                                                                                                                         |                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ceramah</li> </ul>                                                                  | Discussion<br>2. Contoh Kasus                          |                                     | unsur-unsur yang diperlukan dalam merumuskan misi perusahaan jasa<br>4.2 Mampu Merumuskan Misi(MissionStatement) perusahaan jasa                                            |                                        |       |
| 5                        | Memahami perilaku konsumen jasa                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perilaku konsumen jasa</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskusi Kelompok</li> <li>• Studi kasus</li> <li>• Ceramah</li> </ul>               | 1. Small Group Discussion<br>2. Contoh Kasus           | Buku 1                              | 5.1 Mengidentifikasi konsumen jasa<br>5.2 Menganalisa bagaimana konsumen mengevaluasi suatu jasa sampai pada memakai jasa tsb, dan bagaimana suatu jasa sebaiknya dilakukan | 6 Partisipasi<br>7 Tanya Jawaban lisan | 10 %  |
| 6                        | Memahami strategi Segmenting dan Targeting pada pemasaran jasa                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segmentasi dan Targeting pemasaran jasa</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskusi Kelompok</li> <li>• Studi kasus</li> <li>• Ceramah</li> </ul>               | 1. Small Group Discussion<br>2. Contoh Kasus           | Buku 1                              | 6.1 Menguraikan pentingnya strategi Segmenting dan Targeting pada pemasaran jasa<br>6.2 Menganalisa strategi segmenting, dan targeting dalam pemasaran suatu jasa           | 7 Partisipasi<br>8 Tanya Jawaban lisan | 10%   |
| 7                        | Mendeskripsikan pengertian dari targeting dalam pemasaran jasa, Menguraikan pentingnya strategi Targeting dan positioning pada pemasaran jasa, Menganalisa strategi targeting dan positioning dalam | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menganalisa strategi targeting dan positioning</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulasi</li> <li>• Diskusi kelompok</li> <li>• Pembelajaran Kolaboratif</li> </ul> | 1. Small Group Discussion<br>2. Contoh Kasus           | Buku 1                              | 7.1 Menguraikan pentingnya strategi Segmenting dan Targeting pada pemasaran jasa<br>7.2 Menganalisa strategi segmenting, dan targeting dalam pemasaran suatu jasa           | 8 Partisipasi<br>9 Tanya Jawaban lisan | 10 %  |

| Minggu /<br>Pertemuan Ke     | Capaian Pembelajaran<br>Mingguan                     | Materi<br>Pembelajaran                                                                 | Metode/ Strategi<br>Pembelajaran                                                                                                       | Aktifitas<br>Pembelajaran<br>/ Pengalaman<br>Mahasiswa                               | Sumber<br>Belajar dan<br>Bahan Ajar | PENILAIAN                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |       |
|------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|
|                              |                                                      |                                                                                        |                                                                                                                                        |                                                                                      |                                     | Indikator Penilaian                                                                                                                                                                                                                                                | Bentuk<br>Penilaian                  | Bobot |
| 1                            | 2                                                    | 3                                                                                      | 4                                                                                                                                      | 5                                                                                    | 6                                   | 7                                                                                                                                                                                                                                                                  | 8                                    | 9     |
|                              | pemasaran suatu jasa                                 |                                                                                        |                                                                                                                                        |                                                                                      |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |       |
| 8                            | Menganalisa Positioning dan Diferensiasi Produk jasa | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menganalisa Diferensiasi Produk jasa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Simulasi</li> <li>Diskusi kelompok</li> <li>Studi Kasus</li> </ul>                              |                                                                                      | Buku 1                              |                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1. Penugasan<br>2. Tanya Jawab lisan | 10 %  |
| <b>UJIAN TENGAH SEMESTER</b> |                                                      |                                                                                        |                                                                                                                                        |                                                                                      |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |       |
| 10                           | Memahami bauran pemasaran jasa                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bauran Pemasaran Jasa</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Simulasi</li> <li>Diskusi kelompok</li> <li>Pembelajaran Kooperatif</li> <li>Ceramah</li> </ul> | 1. Small Group Discussion<br>2. Contoh Kasus<br>3. Menjadi fasilitator dan motivator | Buku 1                              | 10.1 Mendeskripsikan Perbedaan bauran pemasaran barang dengan bauran pemasaran jasa<br>10.2 Menguraikan pentingnya bauran pemasaran jasa<br>10.3 Mendeskripsikan elemen elemen dalam bauran pemasaran jasa<br>10.4 Menggambarkan elemen bauran pemasaran pada Jasa | 1. Penugasan<br>2. Tanya Jawab lisan | 20 %  |
| 11                           | Memahami arti produktivitas dan kualitas jasa        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Produktifitas dan Kualitas</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Simulasi</li> <li>Diskusi kelompok</li> <li>Studi Kasus</li> </ul>                              | 1. Small Group Discussion<br>2. Contoh Kasus                                         | Buku 1                              | 11.1 Mengidentifikasi arti penting produktivitas dan menganalisa dampaknya terhadap kualitas jasa<br>11.2 Menganalisis baik buruknya kualitas jasa melalui model analisis kesenjangan<br>11.3 Menganalisis pentingnya kualitas jasa dalam pandangan agama          | 12 Penugasan<br>13 Tanya Jawab lisan | 10 %  |

| Minggu /<br>Pertemuan Ke | Capaian Pembelajaran<br>Mingguan                                                    | Materi<br>Pembelajaran                                                                          | Metode/ Strategi<br>Pembelajaran                                                                                | Aktifitas<br>Pembelajaran<br>/ Pengalaman<br>Mahasiswa                                               | Sumber<br>Belajar dan<br>Bahan Ajar | PENILAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |       |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|
|                          |                                                                                     |                                                                                                 |                                                                                                                 |                                                                                                      |                                     | Indikator Penilaian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Bentuk<br>Penilaian                  | Bobot |
| 1                        | 2                                                                                   | 3                                                                                               | 4                                                                                                               | 5                                                                                                    | 6                                   | 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 8                                    | 9     |
| 12                       | Menganalisis alternatif-alternatif dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternatif kepuasan dan loyalitas pelanggan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulasi</li> <li>• Diskusi kelompok</li> <li>• Studi Kasus</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Small Group Discussion</li> <li>2. Contoh Kasus</li> </ol> | Buku 1                              | 12.1 Menjabarkan pengertian kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan<br>12.2 Menganalisis dan menggambarkan alternatif-alternatif dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan perusahaan jasa<br>12.3 Mengukur service quality yang ditawarkan Perusahaan jasa<br>12.4 Menyimpulkan pentingnya mempertahankan pelanggan perusahaan jasa | 13 Tanya Jawab<br>14 Penugasan       | 15 %  |
| 13                       | Memahami Sistem informasi kualitas jasa                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Informasi Kualitas Jasa</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulasi</li> <li>• Diskusi kelompok</li> <li>• Studi Kasus</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Small Group Discussion</li> <li>2. Contoh Kasus</li> </ol> | Buku 1                              | 13.1 Mengidentifikasi elemen sistem informasi kualitas jasa yang efektif<br>13.2 Menjabarkan manfaat sistem informasi kualitas jasa                                                                                                                                                                                                            | 1. Penugasan<br>2. Tanya Jawab Lisan | 10 %  |
| 14                       | Merancang pemasaran jasa                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elemen – elemen pemasaran jasa</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulasi</li> <li>• Diskusi kelompok</li> <li>• Studi Kasus</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Small Group Discussion</li> <li>2. Contoh Kasus</li> </ol> | Buku 1                              | 14.1 Menjabarkan elemen penting dalam pemasaran jasa<br>14.2 Menganalisis manfaat penyusunan rancangan pemasaran jasa                                                                                                                                                                                                                          | 1. Penugasan<br>2. Tanya Jawab Lisan | 10%   |



**A. Komponen Evaluasi (CP)**

| <b>Aspek Penilaian</b> | <b>Persentase</b> |
|------------------------|-------------------|
| Kehadiran              | 10%               |
| Tugas                  | 20%               |
| Ujian Tengah Semester  | 30%               |
| Ujian Akhir Semester   | 40%               |
| <b>Total</b>           | <b>100%</b>       |

**B. Kriteria Evaluasi**

| <b>Dibuat Oleh,</b> | <b>Disyahkan Oleh,</b>                                                                      | <b>Diketahui Oleh,</b>                                                              |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>Dr. Sri Yanthy Yosepha, S.Pd.MM</p> <p><b>Ketua Program Studi Magister Manajemen</b></p> | <p>Dr. Syamsunasir, S.Sos. MM. CFrA</p> <p><b>Direktur Program Pascasarjana</b></p> |