|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **POLITEKNIK POS INDONESIA (POLTEKPOS)**  **PROGRAM STUDI**  **DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN** | | | | | | | | **RPS** |
| **RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER** | | | | | | | | | |
| **MATA KULIAH (MK)** | | | **KODE** | **Rumpun MK** | **BOBOT (SKS)** | | **SEMESTER** | **Tgl Penyusunan/Revisi** | |
| **Teori** | **Praktek** |
| **Manajemen Pemasaran Jasa** | | | 20246 | Manajemen | 3 |  | 5 (Lima) | 30 September 2022 | |
| **OTORISASI** | | | **Dosen Pengembang RPS** | | **Koordinator MK** | | **Ka Prodi** | | |
| Rachmat Tri Yuli Yanto, SE.,MM. | | Rachmat Tri Yuli Yanto, SE.,MM. | | Rachmat Tri Yuli Yanto, SE.,MM. | | |
| **Capaian Pembelajaran (CP)** | | **CP-PRODI yang dibebankan pada MK** | | | Mahasiswa : | | | | |
| CP 1 | Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius. | | | | | | |
| CP 2 | Menjunjung tinggi nilai kemanusiaandalam menjalankan tugas berdasarkan agama,moral,dan etika. | | | | | | |
| CP 3 | Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila. | | | | | | |
| CP 4 | Menunjukkan sikap adaptif, fleksibel, dan mampu bekerja sama dalam memecahkan permasalahan di bidang bisnis khususnya marketing. | | | | | | |
| CP 5 | Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, inovatif, bermutu, dan terukur dalam melakukan pekerjaan yang spesifik di bidang penggunaan perangkat lunak serta sesuai dengan standar kompetensi kerja bidang yang bersangkutan. | | | | | | |
| CP 6 | Mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu dan terukur. | | | | | | |
| CP 7 | Mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan kerja dengan tekanan pekerjaan yang bervariasi yang dilandasi pada sikap mental kerja keras, kerja cerdas, dan kerja profesional. | | | | | | |
| CP 8 | Mampu berkomunikasi dalam bahasa inggris secara lisan dan tulisan untuk kebutuhan pengembangan diri pada bidang pekerjaan Customer Service,Penjualan, dan Periklanan. | | | | | | |
| CP 9 | Mampu mengidentifikasi elemen strategi pemasaran perusahaan dengan pendekatan Segmenting, Targeting, Positioning yang hasilnya berupa strategi pemasaran. | | | | | | |
| CP 10 | Mampu mengidentifikasi elemen taktik pemasaran perusahaan dengan pendekatan bauran pemasaran (marketing mix) dan proses penjualan (selling) untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, pola promosi dan distribusi yang tepat. | | | | | | |
| CP 11 | Mampu mengidentifikasi elemen value pemasaran perusahaan dengan menerapkan diferensiasi merek dan layanan untuk menghasilkan produk dan pelayanan yang memiliki keunggulan bersaing. | | | | | | |
| CP 12 | Mengelola data pelanggan dengan menggunakan metode CRM (Customer Relationship Management) yang menghasilkan loyalitas pelanggan. | | | | | | |
| CP 13 | Mampu mengenali varian dan keunggulan masing-masing produk dengan pendekatan product knowledge yang menghasilkan pemahaman tentang produk. | | | | | | |
|  |  | | | | | | |
| **Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CP MK)** | | | Mahasiswa : | | | | |
| CP MK 1 | Memahami Perspektif baru pemasaran dalam ekonomi jasa | | | | | | |
| CP MK 2 | Memahami Bentuk-bentuk jasa, Problematika dan strategi layanan dan jasa yang berkarakter | | | | | | |
| CP MK 3 | Memahami Kualitas jasa dan Kesenjangan (gap) | | | | | | |
| CP MK 4 | Memahami Positioning Pemasaran Jasa | | | | | | |
| CP MK 5 | Memahami Mengembangkan produk jasa | | | | | | |
|  | | CP MK 6 | Memahami Distribusi dan dimensi kualitas Jasa | | | | | | |
| CP MK 7 | Memahami Kualitas, Kepuasan dan produktivitas jasa | | | | | | |
| CP MK 8 | Memahami Penetapan harga produk jasa | | | | | | |
| CP MK 9 | Memahami Promosi layanan dan edukasi pelanggan | | | | | | |
| CP MK 10 | Memahami Customer Relationship Management (CRM) | | | | | | |
| CP MK 11 | Memahami Mengelola Manusia dan loyalitas Pelanggan Jasa | | | | | | |
| CP MK 12 | Memahami Perilaku konsumen dalam konteks jasa | | | | | | |
| CP MK 13 | Memahami Merancang proses jasa dan merancang lingkungan layanan pemasaran jasa | | | | | | |
| CP MK 14 | Memahami Perkembangan tekonologi internet pada pemasaran jasa | | | | | | |
| **Peta Kompetensi MK** | |  | | | | | | | |
| **Deskripsi Singkat MK** | | Matakuliah manajemen pemasaran jasa memahami konsep dasar *service marketing management* (manajemen pemasaran jasa) sesuai dengan perkembangan kekinian, konsep-konsep dalam mengelola jasa sebagai bisnis dan jasa yang berkarakter (*service with character*) sebagai tuntutan keharusan sehingga memiliki daya saing dengan mengutamakan *service excellence* (pelayanan prima) | | | | | | | |
| **Bahan Kajian:** Materi pembelajaran | | 1. Perspektif baru pemasaran dalam ekonomi jasa 2. Bentuk-bentuk jasa, Problematika dan strategi layanan dan jasa yang berkarakter 3. Kualitas jasa dan Kesenjangan (gap) 4. Positioning Pemasaran Jasa 5. Mengembangkan produk jasa 6. Distribusi dan dimensi kualitas Jasa 7. Kualitas, Kepuasan dan produktivitas jasa 8. Penetapan harga produk jasa 9. Promosi layanan dan edukasi pelanggan 10. Customer Relationship Management (CRM) 11. Mengelola Manusia dan loyalitas Pelanggan Jasa 12. Perilaku konsumen dalam konteks jasa 13. Merancang proses jasa dan merancang lingkungan layanan pemasaran jasa 14. Perkembangan tekonologi internet pada pemasaran jasa | | | | | | | |
| **Pustaka** | | **Utama:** |  | | | | | | |
| 1. Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2019. Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia, Erlangga, Jakarta. 2. Fandy Tjiptono, 2019. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, Andi, Yogyakarta. 3. Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner and Dwayne D Gremler, (2019), *Service Marketing* *Integrating Customer* *Focus Across the Firm*, Sixth Edition, Mc. Graw Hill 4. Wright, Lauren and Christopher Lovelock, (2021) Service Marketing: People, Technology and Strategy, 8th Edition, World Scientific Publishing Co. Inc. 2020 | | | | | | | |
| **Pendukung:** |  | | | | | | |
| 1. Douglas, Hoffman K and  John E. G. Bateson, (2019), Service Marketing: Concepts, Strategies and Cases, 5th Edition, Cengage Learning. 2. Fitzsimmon, J.C. and M.J. Fitzsimmons, 2020. Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, 3rd ed. McGraw-Hill, Boston. 3. Gronroos, C. 2020. Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach, 2nd ed. John Wiley & Sons, Chichester. 4. Rambat Lupiyoadi, 2019. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Salemba Empat, Jakarta. | | | | | | | |
| **Dosen Pengampu** | | Rachmat Tri Yuli Yanto, SE.,MM. | | | | | | | |
| **Matakuliah syarat** | | 1. Pengantar Manajemen dan Leadership 2. Manajemen Pemasaran 3. Pengantar Ilmu Ekonomi 4. Pengantar Bisnis 5. Lingkungan Pemasaran 6. Perilaku Konsumen 7. Segmentasi Pasar | | | | | | | |

| **Mg Ke-** | **Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (CP MK)** | **Penilaian** | | **Bentuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran, dan Penugasan Mahasiswa**  **[ Estimasi waktu]** | | **Materi Pembelajaran**  **[Pustaka]** | **Bobot Penilaian (%)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria & Teknik** | **Luring (Tatap Muka)** | **Daring (Online)** |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** |
| 1 | Mampu memahami Perspektif baru pemasaran dalam ekonomi jasa | Ketepatan dalam menjelaskan Perspektif baru pemasaran dalam ekonomi jasa | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Industri jasa dalam PDB saat ini,  Sektor yang mendorong pertumbuhan jasa,  Karakteristik jasa,  Jenis tawaran jasa,  Tingkatan produk jasa  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,09% |
| 2 | Mampu memahami Bentuk-bentuk jasa, Problematika dan strategi layanan dan jasa yang berkarakter | Ketepatan dalam menjelaskan Bentuk-bentuk jasa, Problematika dan strategi layanan dan jasa yang berkarakter | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Klasifikasi produk, tiga bentuk jasa, delapan klasifikasi jasa, problematika dan strategi karakteristik jasa yang berkarakter  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| 3 | Mampu memahami Kualitas jasa dan Kesenjangan (gap) | Ketepatan dalam menjelaskan Kualitas jasa dan Kesenjangan (gap) | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Manajemen kualitas jasa, kesenjangan jasa, kesenjangan kualitas jasa dan solusinya.  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| 4 | Mampu memahami Mengembangkan produk jasa | Ketepatan dalam menjelaskan Mengembangkan produk jasa | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Positioning produk jasa, keunggulan kompetititf, segmentasi jasa.  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| 5 | Mampu memahami Mengembangkan produk jasa | Ketepatan dalam menjelaskan Mengembangkan produk jasa | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Mengembangkan produk jasa, branding produk jasa, flower of service.  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| 6 | Mampu memahami Distribusi dan dimensi kualitas Jasa | Ketepatan dalam menjelaskan Distribusi dan dimensi kualitas Jasa | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Pilihan distribusi, tempat dan perantara, dimensi kualitas jasa.  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| 7 | Mampu memahami Kualitas, Kepuasan dan produktivitas jasa | Ketepatan dalam menjelaskan Kualitas, Kepuasan dan produktivitas jasa | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Sistem informasi kualitas jasa, jasa yang berkualitas, mengukur kualitas jasa, produktivitas jasa.  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| **8** | **UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)** | | | | | |  |
| 9 | Mampu memahami Penetapan harga produk jasa | Ketepatan dalam menjelaskan Penetapan harga produk jasa | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Bauran pemasaran jasa, nilai pelanggan, strategi penetapan harga.  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| 10 | Mampu memahami Promosi layanan dan edukasi pelanggan | Ketepatan dalam menjelaskan Promosi layanan dan edukasi pelanggan | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Sektor stimulus dalam promosi jasa, strategi promosi jasa.  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| 11 | Mampu memahami Customer Relationship Management (CRM) | Ketepatan dalam menjelaskan Customer Relationship Management (CRM) | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Pengertian CRM, manfaat CRM, customer life value, proses CRM.  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| 12 | Mampu memahami Mengelola Manusia dan loyalitas Pelanggan Jasa | Ketepatan dalam menjelaskan Mengelola Manusia dan loyalitas Pelanggan Jasa | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Strategi SDM jasa, proses manajemen jasa, mission statement jasa.  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| 13 | Mampu memahami Perilaku konsumen dalam konteks jasa | Ketepatan dalam menjelaskan memahami Perilaku konsumen dalam konteks jasa | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Tiga tahap dalam konsumsi jasa  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| 14 | Mampu memahami Merancang proses jasa dan merancang lingkungan layanan pemasaran jasa | Ketepatan dalam menjelaskan Merancang proses jasa dan merancang lingkungan layanan pemasaran jasa | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Cara menyusun diagram alir pelayanan, perancangan ulang proses jasa, tujuan lingkungan pelayanan dalam jasa.  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| 15 | Mampu memahami Perkembangan tekonologi internet pada pemasaran jasa | Ketepatan dalam menjelaskan Perkembangan tekonologi internet pada pemasaran jasa | Kualitatif, non tes | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  *Small Group Discussion*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*. | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Fenomena e-business, teknologi dalam pemasaran jasa, self service technology,electronic service quality.  Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2015. Fandy Tjiptono, 2016 | 0,07% |
| **16** | **UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)** | | | | | | **100%** |

**Catatan sesuai dengan SN Dikti Permendikbud No 3/2020:**

1. Capaian Pembelajaran Lulusan PRODI (CPL-PRODI) adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan PRODI yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang prodinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
2. CPL yang dibebankan pada mata kuliah adalah beberapa capaian pembelajaran lulusan program studi (CPL-PRODI) yang digunakan untuk pembentukan/pengembangan sebuah mata kuliah yang terdiri dari aspek sikap, ketrampulan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.
3. CP Mata kuliah (CPMK) adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPL yang dibebankan pada mata kuliah, dan bersifat spesifik terhadap bahan kajian atau materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
4. Indikator penilaian kemampuan dalam proses maupun hasil belajar mahasiswa adalah pernyataan spesifik dan terukur yang mengidentifikasi kemampuan atau kinerja hasil belajar mahasiswa yang disertai bukti-bukti.
5. Kriteria Penilaian adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kreteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kreteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
6. Teknik penilaian: tes dan non-tes.
7. Bentuk pembelajaran: Kuliah, Responsi, Tutorial, Seminar atau yang setara, Praktikum, Praktik Studio, Praktik Bengkel, Praktik Lapangan, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara.
8. Metode Pembelajaran: *Small Group Discussion*, *Role-Play & Simulation*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*, *Project Based Learning*, dan metode lainnya yg setara.
9. Materi Pembelajaran adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
10. Bobot penilaian adalah prosentasi penilaian terhadap setiap pencapaian CP MK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian CP MK tsb., dan totalnya 100%.
11. **TM**=Tatap Muka, **PT**=Penugasan Terstuktur, **BM**=Belajar Mandiri.