

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

	UNIVERSITAS ALMUSLIM FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS				Kode Dokumen: RPS 01
RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER					
MATA KULIAH (MK)	KODE	Rumpun MK	Bobot (SKS)	Semester	Tgl Penyusunan
Pemasaran Jasa	MKK1603		3		1 September 2023
OTORISASI/PENGESAHAN	Dosen Pengembang RPS		Koordinator RMK		Ka. PRODI
 FITRI ERNALIS, S.SOS, M.AP	 DENNY FIRMANSYAH, SE., MM		 LAETRAENI, SE.,MSM		
Capaian Pembelajaran	CPL-PRODI yang Dibebankan pada MK				
	Cpl 3 (S11)	Mampu mengkaji implikasi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, yang memperhatikan dan menerapkan keilmuan sesuai dengan bidangnya berdasarkan kaidah dan tata cara etika ilmiah.			
	Cpl 4 (KU2)	Memahami konsep pemasaran jasa, dalam hal kepuasan pelanggan			
	Cpl 3 (KK3)	Mampu mengidentifikasi produk-produk jasa, serta penyampaian produk jasa.			
	Cpl 4 (P1)	Mampu mengidentifikasi masalah dan hambatan dalam perkembangan produk jasa			
	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)				
	CPMK 1	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dasar pemasaran jasa			
	CPMK 2	Mahasiswa dapat mengidentifikasi hambatan dalam pemasaran produk jasa			
	CPMK 3	Mahasiswa dapat menerapkan model komunikasi penyampaian jasa			
	CPMK 4	Mahasiswa dapat menggunakan model analisis swot dalam melihat peluang pasar pada produk jasa			
	CPMK 5	Mahasiswa diharapkan mampu melakukan komunikasi penyampaian produk jasa.			
	Kemampuan Akhir Tiap Tahapan Belajar (Sub-CPMK)				

	Sub-CPMK 1	Mahasiswa dapat mengetahui dan memahami arti penting mempelajari pemasaran jasa							
	Sub-CPMK 2	Mahasiswa diharapkan dapat memahami aspek dari pemasaran jasa							
	Sub-CPMK 3	Mahasiswa diharapkan dapat memahami sistim penyampaian jasa							
	Sub-CPMK 4	Mahasiswa diharapkan dapat memahami strategi pemasaran jasa							
	Sub-CPMK 5	Mahasiswa diharapkan memahami peran pemasaran dalam perkembangan produk jasa							
	Sub-CPMK 6	Mahasiswa diharapkan memahami hambatan hambatan dalam pemasaran jasa.							
	Sub-CPMK 7	Mahasiswa diharapkan mampu menciptakan daya saing komunikasi dalam penyampaian jasa							
	Sub-CPMK 8	Mahasiswa diharapkan mampu dan memahami mendesain komunikasi pemasaran jasa							
	Sub-CPMK 9	Mahasiswa diharapkan dapat memahami perencanaan dalam pemasaran jasa							
	Korelasi CPMK terhadap Sub-CPMK								
		Sub-CPMK 1	Sub-CPMK2	Sub-CPMK3	Sub-CPMK4	Sub-CPMK5	Sub-CPMK6	Sub-CPMK7	Sub-CPMK8
	CPMK1	√			√	√			
	CPMK2	√			√	√	√	√	√
	CPMK3	√		√	√	√		√	√
	CPMK4	√	√	√	√	√	√		√
	CPMK5	√	√	√	√		√	√	√
Deskripsi Singkat MK	1.	Mata kuliah ini menjelaskan tentang pengetahuan yang dibutuhkan untuk menerapkan strategi jasa untuk keunggulan kompetitif, termasuk indikator kerja dalam manajemen pemasaran yang berorientasi pelanggan serta strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.							
Bahan Kajian: Materi Pembelajaran	2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definisi dan karakteristik jasa 2. Perilaku konsumen 3. Pencarian Informasi 4. Produk jasa 5. Sistim penyampaian jasa 6. Penetapan harga pada produk jasa 7. Memahami bagaimana hubungan baik dengan pelanggan 8. Mampu memahami services recovery 9. Mampu memahami dan menganalisis physical evidence dan servicescape 10. Mampu memahami peran karyawan dalam hantaran jasa dan citra perusahaan 							
Pustaka	Utama:								
	3.	1. Lovelock, Christoper and lauren wright,2022, principles of service marketing management,second edition, new jersey.							
	Pendukung:								
	4.	1. Naili Farida, Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi, Press Digimedia, 2015							

		2. Basu Swasta, Azas-azas Marketing, Edisi ketiga, Liberty, Yogyakarta 2016 3. Basu Swasta dan Irawan, Manajemen Pemasaran Modren, Liberty, yogyakarta 2015 4. Philip Kotler, Marketing manajemen 9th edition, Prentice Hall, Newyork. 2015					
Dosen Pengampu		Denny Firmansyah, SE., MM					
Mata Kuliah Syarat							
Mg Ke-	Kemampuan Akhir Tiap Tahapan Belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa; [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Teknik	On-Classroom (Luring)	Off-Classroom (Daring)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Mahasiswa diharapkan dapat mengetahui dan memahami arti penting mempelajari pengertian pemasaran jasa. Dan konsep pemasaran jasa.	Mampu memahami arti penting mempelajari pengertian pemasaran jasa dan konsep pemasaran jasa.		Penjelasan dan Tanya Jawab		Kontrak Kuliah/ konsep pemasaran jasa Pemasaran dan penciptaan nilai	
2.	Mahasiswa diharapkan dapat memahami kalsifikasi produk jasa serta bauran dalam pemasaran jasa.	Mampu memahami kalsifikasi produk jasa serta bauran dalam pemasaran jasa.		Penjelasan dan Tanya Jawab		Klasifikasi jasa Bauran pemasaran jasa	
3	Mahasiswa diharapkan dapat memahami prilaku konsumen dalam hal konsumsi produk	Mampu memahami prilaku konsumen dalam hal konsumsi produk		Penjelasan dan Tanya Jawab		Definisi dan domain perilaku konsumen Kerangka analisa prilaku konsumen jasa Identifikasi kebutuhan	
4	Mahasiswa diharapkan dapat memahami konsep dasar pemasaran, serta mendesain positioning untuk produk jasa.	Mampu memahami konsep dasar pemasaran, serta mendesain positioning untuk produk jasa.	Review Buku	Penjelasan dan Tanya Jawab		Customer convenience STP Positioning produk jasa.	
5.	Mahasiswa diharapkan	Mampu memahami	Review Buku	Penjelasan dan Tanya Jawab		Penawaran jasa	

	memahami produk jasa, serta pelayanan jasa, serta penciptaan persepsi konsumen terhadap jasa.	produk jasa, serta pelayanan jasa, serta penciptaan persepsi konsumen terhadap jasa.				level jasa inti & level jasa skunder Persepsi konsumen terhadap atribut jasa.	
6	Mahasiswa diharapkan memahami produk jasa, serta pelayanan jasa, serta penciptaan persepsi konsumen terhadap jasa.	Mampu memahami produk jasa, serta pelayanan jasa, serta penciptaan persepsi konsumen terhadap jasa.		Penjelasan dan Tanya Jawab		Service bunding Strategi produk jasa Pengembangan produk jasa.	
7	UTS/ Ujian Tengah Semester: Melakukan evaluasi dan perbaikan proses pembelajaran berikutnya						
8	Mahasiswa diharapkan dapat memahami sistim penyampaian jasa.	Mampu memahami sistim penyampaian jasa.	Studi Kasus			Desain sistim penyampaian jasa Rancangan desain sistim jasa	
9	Mahasiswa diharapkan dapat memahami sistim penyampaian jasa	Mampu memahami sistim penyampaian jasa	Studi Kasus			Service scapes Lokasi fasilitas jasa Desain dan tata letak fasilitas jasa	
10	Mahasiswa diharapkan dapat memahami perancangan serta strategi dalam penetapan harga jual produk jasa.	Mampu memahami perancangan serta strategi dalam penetapan harga jual produk jasa.		Penjelasan dan Tanya Jawab		Konsep harga Dimensi strategis harga Peranan harga Isi-isu sentral dalam penetapan harga	
11	Mahasiswa diharapkan dapat memahami bagaimana menjalin hubungan baik dengan pelanggan serta dapat menciptakan nilai kepuasan	Mampu memahami bagaimana menjalin hubungan baik dengan pelanggan serta dapat menciptakan nilai		Penjelasan dan Tanya Jawab		Relationship marketing Relationship value of customer	

	pelanggan.	kepuasan pelanggan.				profitability segment.	
12	Mahasiswa diharapkan dapat memahami <i>services recovery</i>	Mampu memahami <i>services recovery</i>	Studi Kasus			How to customers respond to service Types of customer Complain actions	
13	Mahasiswa diharapkan mampu memahami dan menganalisis tentang <i>Physical evidence and servicescape</i>	Mampu memahami dan menganalisis tentang <i>Physical evidence and servicescape</i>		Penjelasan dan Tanya Jawab		Physical evidence dan servicescape	
14	Mahasiswa diharapkan Mampu memahami peran <i>Human resources strategies for delivering service quality through</i>	Mampu memahami peran <i>Human resources strategies for delivering service quality through</i>		Penjelasan dan Tanya Jawab		Human resources strategies for delivering service quality through.	
15	Mahasiswa diharapkan Mampu memahami peran <i>Human resources strategies for delivering service quality through</i>	Mampu memahami peran <i>Human resources strategies for delivering service quality through</i>		Penjelasan dan Tanya Jawab		People Citra pelayanan	
16	UAS/ Ujian Akhir Semester: Melakukan penilaian akhir dan menentukan kelulusan mahasiswa						

Catatan:

1. Capaian Pembelajaran Lulusan PRODI (CPL-PRODI) adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan PRODI yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan jenjang studinya 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, keterampilan umum, keterampilan 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. Sub-CP Mata Kuliah (Sub-CPMK) adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPMK yang dapat diukur atau diamati dan merupakan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran, dan bersifat spesifik terhadap materi pembelajaran mata kuliah tersebut.

5. 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.
6. Kriteria penilaian adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolak ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kriteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kriteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
7. Teknik penilaian: tes dan non tes.
8. 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.
9. Metode Pembelajaran: *Small Group Discussion, Discovery Learning, Self-Directed learning, Cooperative Learning, Collaborative Learning, Contextual Learning, Project Based Learning*, dan metode lainnya yang setara.
10. Materi pembelajaran adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yang dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
11. Bobot Penilaian adalah prosentase penilaian terhadap setiap pencapaian Sub-CPMK yang besarnya proporsional dengan tingkat kesulitan pencapaian Sub-CPMK tersebut, dan totalnya 100%.
12. **TM**=Tatap Muka, **PT**=Penugasan Terstruktur, **BM**=Belajar Mandiri.