



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

Mata Kuliah		Kode Mata Kuliah	Bobot (sks)	Semester	Tanggal Penyusunan
Manajemen Pemasaran Jasa		17UQB120105037	3	VII	19 Juli 2021
Otorisasi	Pengembang RPS		Kepala Bagian Keilmuan	Ketua Program Studi	
	Dra.Menanti Sembiring,M.M			Conie Nopinda Br Sitepu,SE.,M.Si	
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)	Capaian Pembelajaran Lulusan Program Studi Manajemen				
	Sikap				
	S1	Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius			
	S3	Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan peradaban berdasarkan Pancasila			
	S6	Bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan			
	S8	Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik			
	S9	Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri			
	S10	Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan			
	Pengetahuan				
	P1	Menguasai konsep teoritis, metoda, dan perangkat analisis fungsi manajemen (perencanaan, pelaksanaan, pengarahan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian) dan fungsi organisasi (pemasaran, SDM, operasi, dan keuangan) pada berbagai jenis organisasi			
	p2	Menguasai konsep tentang metode penelitian yang mencakup studi kasus kesejarahan, survei, simulasi, dan eksperimen pada lingkup kualitatif dan kuantitatif, secara eksploratif, deskriptif, dan verikatif			
	Ketrampilan Umum				

KU1	Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan/atau teknologi sesuai dengan bidang keahliannya
KU3	Mampu mengkaji implikasi pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan, teknologi atau seni sesuai keahliannya berdasarkan kaidah, tata cara dan etika ilmiah untuk menghasilkan solusi, gagasan, desain, atau kritik seni
KU5	Mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah dibidang keahliannya, berdasarkan hasil analisis terhadap informasi dan data
KU9	Mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan, menemukan kembali data untuk menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi

Ketrampilan Khusus	
KK1	Mampu melaksanakan fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pengarahan, pengendalian serta evaluasi) pada level operasional di berbagai tipe organisasi;
KK2	Mampu melaksanakan fungsi organisasi (pemasaran, operasi, sumber daya manusia, keuangan, dan strategi) pada level operasional di berbagai tipe organisasi
KK5	Mampu melakukan kajian empirik dan pemodelan dengan menggunakan metode ilmiah pada berbagai tipe organisasi berdasarkan fungsi organisasi
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah	
CPMK 1	➤ Memahami Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa (S1,S3,P1,KU3,KU9)
CPMK 2	➤ Memahami Sifat-Sifat Jasa (S6,S8,S9,S10,KU5)
CPMK 3	➤ Memahami Kualitas Jasa (KU5,KK1,KK2,KK5)
CPMK 4	➤ Memahami Segmentasi dan Pasar Sasaran Jasa (KU5,KK1,KK2,KK5)
CPMK 5	➤ Memahami Strategi Pemasaran Jasa. (KU5,KK1,KK2,KK5)
CPMK6	➤ Memahami Mengelola Kapasitas dan Permintaan Jasa (P2, KU1)
CPMK7	➤ Memahami Positioning dan Diferensiasi Produk Jasa (KU5,KK1,KK2,KK5)
CPMK8	➤ Memahami Bauran Pemasaran Jasa (KU5,KK1,KK2,KK5)
CPMK9	➤ Memahami Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (P2, KU1)
Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah	
Sub CPMK 1	➤ Menjelaskan tentang isi kontrak kuliah dan pelaksanaannya;
Sub CPMK 2	➤ Mampu menjelaskan dinamika perkembangan jasa dan pentingnya pemasaran jasa dalam perekonomian
Sub CPMK 3	➤ Mampu menganalisis sifat-sifat jasa dan mampu memahami strategi penanganan jasa berkaitan dengan karakteristiknya
Sub CPMK 4	➤ Mampu menganalisis kualitas jasa
Sub CPMK 5	➤ Mampu menganalisis segmentasi dan pasar sasaran jasa
Sub CPMK 6	➤ Mampu menentukan strategi pemasaran jasa
Sub CPMK 7	➤ Mampu menganalisis kapasitas dan permintaan jasa
Sub CPMK 8	➤ Mampu Menentukan positioning dan diferensiasi produk jasa
Sub CPMK 9	➤ Mampu menentukan bauran pemasaran jasa
Sub CPMK 10	➤ Mampu menganalisis kepuasan pelanggan dan hubungannya dengan loyalitas pelanggan

Deskripsi Singkat Mata Kuliah	Mata Kuliah ini bertujuan untuk membahas pemasaran dalam bidang jasa. Pembahasan materi berkaitan dengan Dinamika bisnis jasa dan pentingnya bisnis jasa , sifat-sifat jasa, kualitas jasa, segmentasi pasar jasa, strategi pemasaran jasa, mengelola kapasitas dan permintaan jasa, positioning dan diferensiasi jasa, bauran pemasaran jasa, membangun kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan
--	--

Bahan Kajian/ Materi Pembelajaran	1. Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran jasa 2. Sifat-sifat jasa 3. Kualitas Jasa 4. Segmentasi dan Pasar Sasaran Jasa 5. Strategi Pemasaran Jasa 6. Mengelola kapasitas dan Permintaan Jasa 7. Positioning dan Diferensiasi Produk Jasa 8. Bauran Pemasaran Jasa 9. Membangun Kepuasan dan loyalitas Pelanggan
Pustaka	1. Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, 2011. Manajemen Pemasaran jasa .Salemba empat Jakarta 2. Rambat Lupiyoadi, 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Salemba Empat Jakarta, 3. Christoper Lovelock, Jochen Wirtz, Jav\cky Mussry, 2010. Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi Presfektif Indonesia Erlangga, Jakarta. 4. Farida Jasfar. 2005.Manajemen Pemasaran Jasa. Ghalia Indonesia, Jakarta 5. Donni Juni Priansa, 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu, Pustaka Setia. Bandung 6. Buchari Alma, 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta. Bandung. 7. Adrian Payne, 2009. Pemasaran Jasa, Andi. Yogyakarta
Dosen Pengampu	Dra. Menanti Sembiring,M.M
Matakuliah Prasyarat	Manajemen Pemasaran

A. Sebaran dan Upaya Mencapai Capaian Pembelajaran

Mg Ke-	Sub-CPMK (Kemampuan akhir tiap tahapan belajar)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran Penugasan Mahasiswa, [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian
		Indikator	Kriteria & Bentuk	Tatap Muka (Luring)	Daring (Online)		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Menjelaskan tentang isi kontrak kuliah dan pelaksanaannya	➤ Pemahaman terhadap materi perkuliahan ➤ Pemahaman terhadap sistem perkuliahan ➤ Pemahaman terhadap sistem penilaian	Kriteria: • Pedoman Penskoran Bentuk non test: • Sikap, Penampilan, Kehadiran.	• Kuliah • Contextual Learning		Kontrak Kuliah	5%
2	Mampu menjelaskan dinamika perkembangan jasa dan pentingnya pemasaran jasa dalam perekonomian	➤ Pemahaman terhadap materi dinamika bisnis jasa dan pentingnya pemasaran jasa	Kriteria: Portofolio Showcase Bentuk test :	• Kuliah • Discovery Learning, Diskusi dalam Kelompok; [TM:3x(3x50'')] Tugas-1: Mengerjakan soal-soal.	• e Learning : Share-UQB http://share.uqb.ac.id • ScienceDirect https://www.sciencedirect.com/	Kajian Pustaka menjelaskan pengetahuan umum mengenai Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran jasa . [1] hal. 1-6 [2] hal. 1- 7 (4) hal. 1-7	5%

3	Mampu menganalisis sifat-sifat jasa dan mampu memahami strategi penanganan jasa berkaitan dengan karakteristiknya	➤ Pemahaman terhadap materi sifat-sifat jasa	Kriteria: Portofolio Showcase Bentuk test : tugas	• Kuliah • Discovery Learning, Diskusi dalam Kelompok; [TM:3x(3x50'')] • Tugas-2: Menganalisis kasus	• e Learning : Share-UQB http://share.uqb.ac.id • ScienceDirect https://www.sciencedirect.com/	Kajian Pustaka menjelaskan pengetahuan umum mengenai Sifat-Sifat Jasa [4] hal. 15-43 (5) hal. 71-78 (6) hal 241-246	5%
4	Mampu menganalisis kualitas jasa	➤ Pemahaman terhadap materi tentang kualitas jasa	Kriteria: Portofolio Showcase Bentuk test : Tugas	• Kuliah • Discovery Learning, Diskusi dalam Kelompok; [TM:3x(3x50'')] • Tugas-3: • Menganalisis kasus	• e Learning : Share-UQB http://share.uqb.ac.id • ScienceDirect https://www.sciencedirect.com/	Kajian Pustaka Kajian Pustaka menjelaskan pengetahuan umum mengenai Kualitas Jasa 1) hal.167-184 (2) hal. 203-225 [4] hal. 47-65 [5] hal.83-89	
5	Mampu menganalisis segmentasi dan pasar sasaran jasa	➤ Pemahaman terhadap materi penentuan segmentasi dan target pasar jasa	Kriteria: Portofolio Showcase Bentuk test : Uraian singkat	• Kuliah • Discovery Learning, Diskusi dalam Kelompok; [TM:3x(3x50'')] • Tugas-4: Mengerjakan soal-soal	• e Learning : Share-UQB http://share.uqb.ac.id • ScienceDirect https://www.sciencedirect.com/	menjelaskan pengetahuan umum mengenai. Segmentasi dan Pasar Sasaran Jasa (1) hal. 43-53 [2] hal. 49-64	5%
6-7	Mampu menentukan strategi pemasaran jasa	➤ Pemahaman terhadap materi strategi pemasaran jasa	Kriteria: Portofolio Showcase Bentuk test : • Tugas	• Kuliah • Discovery Learning, Diskusi dalam Kelompok; [TM:3x(3x50'')] • Tugas-5 • Mengerjakan soal-soal	• e Learning : Share-UQB http://share.uqb.ac.id • ScienceDirect https://www.sciencedirect.com/	Kajian Pustaka menjelaskan pengetahuan umum mengenai. Strategi Pemasaran Jasa (4) hal. 97-102 [6] hal.257-282	10 %

--	--	--	--	--	--	--	--

8	Ujian Tengah Semester (UTS) 25 %						

9	Mampu menganalisis kapasitas dan permintaan jasa	➤ Pemahaman terhadap strategi mengelola kapasitas ➤ Pemahaman Terhadap strategi mengelola penawaran jasa	Kriteria: Portofolio Showcase Bentuk test: • Tugas.	• Kuliah • Discovery Learning, Diskusi dalam Kelompok; [TM:3x(3x50'')] Tugas-6: mengerjakan soal-soal	• e Learning : Share-UQB http://share.uqb.ac.id • ScienceDirect https://www.sciencedirect.com/	Kajian Pustaka menjelaskan pengetahuan umum mengenai Kapasitas dan Permintaan Jasa [3] hal. 264-286 [4] hal. 139-152	5%
10-11	Mampu Menentukan positioning dan diferensiasi produk jasa	➤ Pemahaman terhadap materi positioning jasa dan diferensiasi produk jasa	Kriteria: Portofolio Showcase Bentuk test: • Uraian Singkat	• Kuliah • Discovery Learning, Diskusi dalam Kelompok; [TM:3x(3x50'')] Tugas-7: menganalisis kasus	• e Learning : Share-UQB http://share.uqb.ac.id • ScienceDirect https://www.sciencedirect.com/	Kajian Pustaka menjelaskan pengetahuan umum mengenai Positioning dan Diferensiasi Produk Jasa [1] hal. 57-66 [2] hal. 65-89 (7) hal. 117-150	10%
12-13	Mampu menentukan bauran pemasaran jasa	➤ Pemahaman terhadap Bauran Pemasaran Jasa ➤ Bauran Pemasaran Barang versus jasa ➤ Unsur-unsur Bauran pemasaran jasa	Kriteria: Portofolio Showcase Bentuk test: • Tugas	• Kuliah • Discovery Learning, Diskusi dalam Kelompok; [TM:3x(3x50'')] Tugas-8: Mengerjakan soal-soal	• e Learning : Share-UQB http://share.uqb.ac.id • ScienceDirect https://www.sciencedirect.com/	Kajian Pustaka menjelaskan pengetahuan umum mengenai Bauran Pemasaran Jasa [1] hal.91-103 [2] hal. 69-81 (7) hal. 153-224	10%

14-15	Mampu menganalisis kepuasan pelanggan dan hubungannya dengan loyalitas pelanggan	➤ Memahami Kepuasan Pelanggan ➤ Memahami materi loyalitas pelanggan	Kriteria: Portofolio Showcase Bentuk test: • Tugas	• Kuliah • Discovery Learning, Diskusi dalam Kelompok; [TM:3x(3x50'')] Tugas-9: Mengerjakan soal cara pengukuran kepuasan pelanggan	• e Learning : Share-UQB http://share.uqb.ac.id • ScienceDirect • https://www.sciencedirect.com/	10. Kajian Pustaka menjelaskan pengetahuan umum mengenai Membangun Kepuasan dan loyalitas Pelanggan [2] hal. 227-241 (5) hal. 489-526	10%
-------	--	--	---	--	--	---	-----

16	Ujian Akhir Semester (UAS) 30 %						