



**LABORATORIUM MANAJEMEN MENENGAH
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GUNADARMA-JAKARTA**

<http://ma-menengah.lab.gunadarma.ac.id>

Kampus Kelapa Dua (E), ruang E532 Jl. Akses UI Cimanggis Depok, Telp. 021 8727538 dan 41 dan
Kampus Bekasi (J), Lab. Ekonomi Terpadu Lt. 4, Jl. KH. Noer Ali, Kalimalang, Bekasi, Telp. 021 88801117

SATUAN ACARA PRAKTEK

Praktikum : Manajemen Pemasaran Jasa 2 & Prakt. **
Kode MK/Semester : IT023268/Genap (ATA)
Sistem Operasi : Windows/UBUNTU 7.08
Software yang digunakan : Teori dan Hitung Manual
Kelas / Prog. Studi : 3DD / D3-Manajemen Bisnis & Kewirausahaan (D3-BK)

Silabus Singkat:

Untuk dapat mengikuti matakuliah Manajemen Pemasaran Jasa 2 ini sebelumnya mahasiswa harus telah menempuh matakuliah Manajemen Pemasaran Jasa 1. Tujuan dari matakuliah ini diharapkan agar mahasiswa dapat mengetahui dan memahami penggunaan perangkat (*tools*) dalam analisis perilaku konsumen pemasaran jasa, antara lain: strategi pemasaran dan mengelola antrian.

Pertemuan ke-	Materi/Modul	Aplikasi
1	Strategi dalam Manajemen Pemasaran. Mengidentifikasi konsep dasar jasa dan produk serta manajemen pemasaran jasa, mengetahui karakteristik dan klasifikasi jasa menurut Griffin, mengetahui pengelompokan jasa secara perspektif, mendefinisikan strategi jasa, memahami langkah langkah penyusunan strategi pemasaran jasa, mengetahui prinsip pemosisian jasa menurut Jack Trout, mengetahui sejumlah strategi pemosisian, menjelaskan reposisi jasa sebagai salah satu cara menghadang pesaing, mengidentifikasi atribut terpenting jasa berdasarkan perspektif pelanggan.	I-Lab (teori)
2	Peran Komunikasi Pemasaran dan Hubungannya dengan 8P (dalam bauran pemasaran), Mengidentifikasi tugas yang diserahkan untuk komunikasi pemasaran, menjelaskan pentingnya Komunikasi Internal, menjelaskan pentingnya etika dalam berkomunikasi, menjelaskan pentingnya menetapkan sasaran dan tujuan komunikasi, menyebutkan apa saja pertimbangan yang diperlukan dalam perencanaan, menjelaskan unsur 8 P dan fokus utama unsur tersebut.	I-Lab (teori)

Pertemuan ke-	Materi/Modul	Aplikasi
3	<p>Menyeimbangkan Antara Permintaan dengan Kapasitas. Mendefinisikan penggunaan kapasitas produktif dan kelebihan kapasitas serta kapasitas maksimum serta bentuk potensial kapasitas produktif, menjelaskan elemen elemen yang berpengaruh pada permintaan dan mendefinisikan data permintaan dengan SPSS atau R Comander.</p>	I-Lab (teori)
4	<p>Pembayaran Jasa. Mengetahui beberapa pendekatan menetapkan harga, menjelaskan faktor faktor yang mempengaruhi penetapan harga jasa, mengidentifikasi Biaya Tetap dan Biaya Variabel serta Biaya Semi Variable serta Biaya Kontribusi serta Analisis Titik Impas, memahami beberapa biaya yang ditimbulkan pelanggan, mengetahui beberapa ekspresi nilai dan definisi Nilai Bersih serta Surplus Konsumen, mengetahui beberapa pendekatan yang dapat digunakan meningkatkan nilai serta dasar penetapan harga, mengetahui tiga point penetapan harga, menjelaskan beberapa tujuan penetapan harga, mendefinisikan elastisitas harga, mengetahui beberapa strategi penetapan harga dan cara perhitungannya.</p>	I-Lab Hitung manual
5	<p>Mengelola Antrian dan Reservasi (Bagian 1). Mengetahui beberapa prinsip psikologi antrian, memahami cara perhitungan waktu tunggu ($M = 1$).</p>	I-Lab Teori dan hitung manual
6	<p>Mengelola Antrian dan Reservasi (Bagian 2). Memahami cara perhitungan waktu tunggu ($M > 1$), Menjelaskan pentingnya reservasi, mengetahui strategi menangani kegagalan reservasi, Menjelaskan pencapaian hasil manajemen, mengetahui beberapa masalah segmentasi dan memahami cara perhitungannya.</p>	I-Lab Teori dan hitung manual
7	<p>Ujian Mengetahui sejauh mana tingkat pemahaman mahasiswa terhadap materi yang diberikan, mengevaluasi untuk mengetahui tingkat kemampuan para praktikan.</p>	I-Lab Teori dan hitung manual