



**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 1 & Prakt. \*\*  
Kode MK/Semester : IT023237 /Ganjil (PTA)  
Sistem Operasi : Windows/UBUNTU 7.08  
Software yang digunakan : R Programming  
Kelas / Prog. Studi : 3DD / D3-MP Bisnis & Kewirausahaan (D3-BK)

Silabus Singkat:

Pertemuan ke-	Materi/Modul	Aplikasi
1	<b>Manajemen Pemasaran Jasa</b> Memahami pengertian jasa, Mengetahui langkah sukses dalam usaha jasa, Mengetahui Karakteristik Jasa, Memahami perbedaan antara jasa dan barang, Mengetahui ciri jasa Profesional, Mengetahui pengelompokan jasa, Mengetahui cara pemasaran jasa, Memahami model 8P, Mengetahui cara khusus pemasaran jasa	<b>I-LAB (Teori)</b>
2	<b>Analisis Kualitas Jasa Pelayanan</b> Mengetahui pengertian kualitas jasa, Mengetahui tujuan pengukuran kualitas jasa, Memahami definisi tingkat kepentingan pelanggan, Mengetahui tingkat pembagian kepentingan pelanggan, Memahami definisi kepuasan konsumen, Mengetahui analisis kesesuaian harapan dan persepsi, Memahami tingkat pengukuran kesesuaian harapan dan persepsi dengan diagram cartesisus.	<b>I-LAB (Teori)</b>
3	<b>Riset Pemasaran</b> Memahami pengertian riset pemasaran, memahami tujuan riset pemasaran, mengetahui proses pengambilan keputusan, Mengetahui klasifikasi Riset Pemasaran, Memahami Riset Eksplorasi, Mengetahui jenis data statistik, Memahami langkah penggunaan R Comander	<b>I- Lab R Comander (New Data Set, convert numeric variabel in factor, level names)</b>
4	<b>Uji Korelasi</b> Memahami pengertian dan tujuan Uji Korelasi, Mengetahui kategori nilai korelasi, Memahami Uji Bivariate, Memahami Uji Korelasi Dua Variabel Data	<b>I- Lab R Comander ( Corelation)</b>

<b>Pertemuan ke-</b>	<b>Materi/Modul</b>	<b>Aplikasi</b>
	Ordinal, Mengetahui hasil keputusan Uji Korelasi	
5	<b>Segmentasi Pasar</b> Memahami definisi segmentasi pasar, Mengetahui dasar segmentasi pasar konsumen, Memahami pentingnya pelanggan, Memahami perbedaan segmen pasar	<b>I- Lab (Teori)</b>
6	<b>Kepuasan Konsumen</b> Memahami definisi kepuasan konsumen, Mengetahui strategi kepuasan pelanggan, Mengetahui cara memuaskan keluhan pelanggan, Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, Memahami dan menangani harapan pelanggan, Mengetahui data ordinal, Memahami metode Chi Square, serta dasar pengambilan keputusan	<b>I- Lab R Comander (Corelation, Chi Square)</b>
7	<b>Analisis Kepuasan Kerja</b> Mengerti definisi kepuasan kerja, Mengetahui sebab tercapainya kepuasan kerja, Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, Mengetahui variabel kepuasan kerja, Memahami definisi kompensasi dan Komponen Kompensasi, Memahami definisi motivasi dan jenis motivasi, Memahami analisis regresi berganda dan tujuannya	<b>I- Lab R Comander (Linear Regression, Correlation)</b>
8	<b>Ujian</b> Mengetahui sejauh mana tingkat pemahaman mahasiswa terhadap materi yang diberikan, mengevaluasi tingkat kemampuan para praktikan	<b>I- Lab R Comander (Teori, Linear Regression, Correlation, Chi Square)</b>