

RUANG LINGKUP PEMASARAN JASA

OUTLINE

1. Perkembangan industri jasa
2. Faktor pendorong pertumbuhan bisnis jasa
3. Pengertian jasa
4. Karakteristik dan klasifikasi jasa
5. Kunci sukses jasa

Perkembangan Industri Jasa

Penyebab peningkatan dunia bisnis :

1. Kesejahteraan masyarakat meningkat
2. Meningkatnya golongan menengah ke atas
3. Kepuasan konsumen

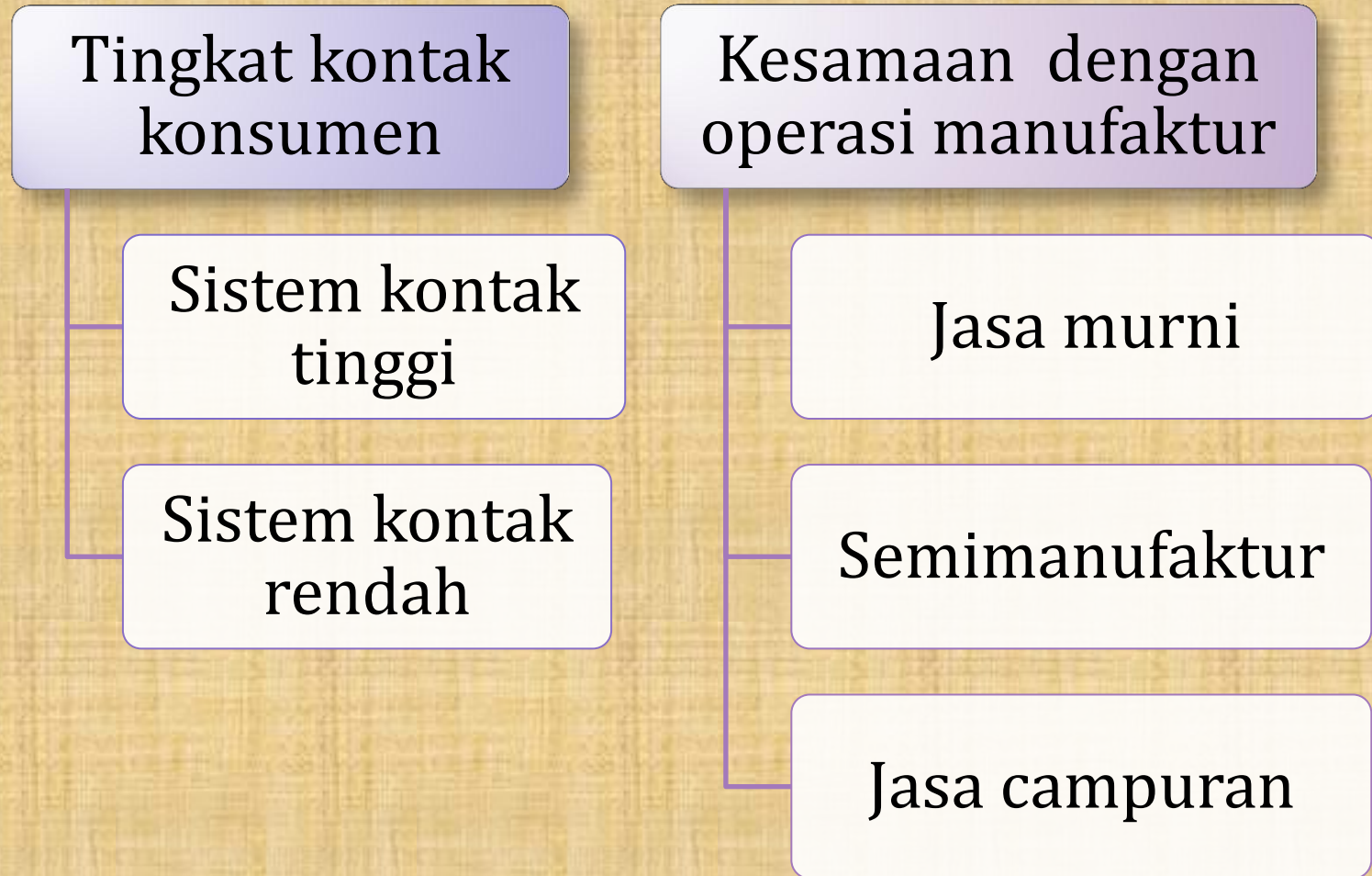
Faktor Pendorong Pertumbuhan Bisnis Jasa

1. Perubahan demografis
2. Perubahan psikografis
3. Perubahan sosial
4. Perubahan ekonomi
5. Perubahan politik dan hukum

Pengertian Jasa

- Aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak dalam bentuk fisik
- Dikomsumsi pada saat yang sama dengan waktu dihasilkan
- Interaksi langsung antara pihak konsumen dan pemberi jasa
- Jasa merupakan proses atau aktivitas

Karakteristik Jasa



Karakteristik Jasa

Menurut Griffin (1996)

- *Intangibility* (tidak berwujud)
- *Unstorability* (tidak dapat disimpan)
- *Customisasi* (Kustomisasi)

Klasifikasi Jasa

---> Jasa bisnis

---> Jasa komunikasi

---> Jasa konstruksi

---> Jasa distribusi

---> Jasa pendidikan

---> Jasa lingkungan

hidup

---> Jasa keuangan

---> Jasa kesehatan

---> Jasa kepariwisataan

---> Jasa budaya, olah raga

---> Jasa pengangkutan

---> Jasa lain yang tidak

masuk kategori

Kunci Sukses Jasa

- Memperbarui jasa yang ditawarkan
- Melokalisasi sistem titik pelayanan
- Melakukan kontak layanan
- Menggunakan kekuatan informasi
- Menetapkan nilai strategis