

Bab 7



STRATEGI PRODUK DAN DISTRIBUSI JASA

Bab 7

Produk Jasa

- 1. Intangibility*
- 2. Heterogeneity/variability*
- 3. Inseparability*
- 4. Perishability*

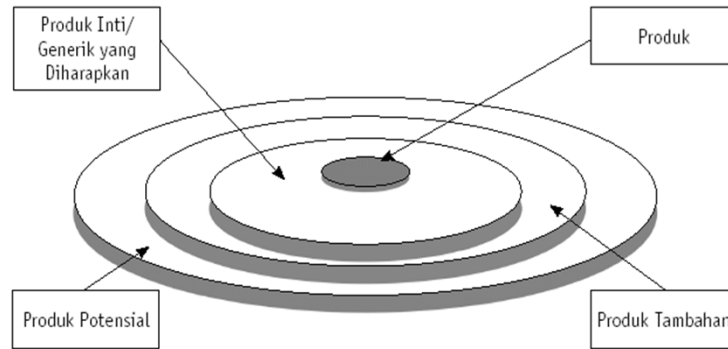
Penawaran Jasa

1. **Barang murni berwujud (*a pure tangible good*)**
2. **Barang berwujud dengan jasa yang menyertainya (*a tangible good with accompanying services*) untuk meningkatkan daya tarik konsumen (*consumer appeal*)**
3. **Jasa mayor disertai barang dan jasa minor (*a major service with accompanying minor goods and services*)**
4. **Jasa murni (*a pure service*)**

Tingkatan Produk Jasa

- **Produk inti atau generik (*the core or generic product*).**
- **Produk yang diharapkan (*the expected product*).**
- **Produk tambahan (*The augmented product*).**
- **Produk potensial (*The potensial product*).**

Bab 7 Gambar 7.1: Konsep Total Produk (Tingkatan Produk Jasa)



5

Bab 7 Merek dan Differensiasi Produk

Tiga elemen dasar penilaian konsumen atas merek (*consumer value of brand*)

- 1. Pentingnya situasi pemakaian.**
- 2. Keefektifan kategori produk dalam situasi itu.**
- 3. Efektivitas relatif dari merek dalam situasi itu.**

6

Merek Produk

- **Tipe merek**
 1. *Manufacturer Brands*
 2. *House Brands*
 3. *Generic Brands*

Bukti Fisik (Physical Evidence)

1. **Bukti penting (*Essential evidence*).**
2. ***Peripheral evidence*.**

Mengelola Pertumbuhan (Growth)

Gambar 7.4: Matrik Pilihan Pertumbuhan Produk Jasa

		Produk/Jasa	
		Sekarang	Baru
Pasar	Sekarang	Penetrasi Pasar	Pengembangan Produk/Jasa
	Baru	Pengembangan Pasar	Diversifikasi

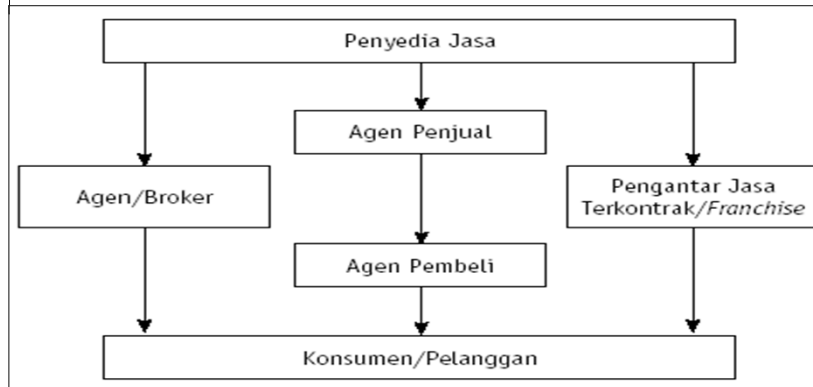
Distribusi Jasa

- **Lokasi**
 1. **Konsumen mendatangi penyedia jasa.**
 2. **Penyedia jasa yang mendatangi konsumen**
 3. **Transaksi bisnis jasa dilakukan melalui ‘kepanjangan tangan’ perusahaan**

Distribusi Jasa

- **Saluran Distribusi**

Gambar 7.5: Pilihan Saluran Distribusi



Karakteristik Jasa terhadap Manajemen Distribusi

- **Implikasi Intangibility pada Manajemen Distribusi Jasa**
- **Inseparability dan Manajemen Distribusi Jasa**
- **Heterogenitas dan Manajemen Distribusi Jasa**
- **Perishability dan Manajemen Distribusi Jasa**

End