

PEMBAGIAN TUGAS MANAJEMEN PEMASARAN JASA

PROF. DR. H. DEDEN MULYANA, SE.,M.Si.

DR. DEDI RUDIANA, SE., MP.

DR. YUSUF ABDULLAH, SE.,MM.

NO.	NAMA	MATERI
1.	----	Understanding Services
2.	----	Customer Behavior in Service Encounters
3.	Kel 1	Developing Service Concepts
4.	Kel 2	Distributing Services Through Physical and Electronic Channels
5.	Kel 3	Pricing and Revenue Management
6.	Kel 4	Educating Customers and Promoting the Value Proposition
7.	Kel 1	Positioning Services in Competitive Markets
8.	Kel 2	Designing and Managing Services Processes
9.	Kel 3	Balancing Demand and Productive Capacity
10.	Kel 4	Crafting the Service Environment
11.	Kel 1	Managing People for Services Advantage
12.	Kel 2	Managing Relationships and Building Loyalty
13.	Kel 3	Complaint Handling and Service Recovery
14.	Kel 4	Improving Service Quality & Productivity

CATATAN:

Banyaknya anggota kelompok disesuaikan dengan jumlah peserta mata kuliah ini. Masing-masing kelompok mempresentasikan sebanyak tiga makalah (tiga putaran).

Sistematika Makalah sbb:

BAB I : PENDAHULUAN: Latar belakang mengapa mengambil obyek yang dipilih

BAB II : KAJIAN PUSTAKA: Pendalaman tentang teori-teori

BAB III : ANALISIS KOMPARATIVE: Perbandingan antara obyek dengan kajian pustaka

BAB IV: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

REFERENSI:

Pokok:

Lovelock, Christopher H., 2007, **Services Marketing**, 3rd , Prentice Hall International Inc., New Jersey

Adrian Payne “ **Services Marketing**”

Ziethaml & Bitner, “**Services Marketing**”

Tambahan:

Jurnal-jurnal yang relevan minimal 3 (tiga) buah.

Minimal satu buku Service Marketing yang lainnya

Materi dapat diunduh pada: <http://deden08m.com/materi-kuliah-mm-unsil/manajemen-pemasaran-jasa/>

Tasikmalaya, Maret 2015

Prof. Dr. Deden Mulyana, SE., M.Si.

<http://deden08m.com/materi-kuliah-mm-unsil/manajemen-pemasaran-jasa/>