

MATA KULIAH: PEMASARAN PARIWISATA

SKS : 3

1. Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa
 - a. Karakteristik Jasa
 - b. Klasifikasi Jasa dan Implikasinya
 - c. Keunikan Pemasaran Jasa
2. Pemasaran Jasa dan Pemasaran Relasional
 - a. Evolusi Pemasaran Jasa
 - b. Pemasaran Relasional
3. Perumusan Misi Perusahaan Jasa
 - a. Pentingnya Perumusan Misi Jasa
 - b. Pengembangan Misi Jasa
 - c. Pelaksanaan Misi
4. Segmentasi Pasar Jasa
 - a. Proses Segmentasi Pasar
 - b. Identifikasi Alternatif Basis Segmentasi
 - c. Pemilahan Basis Terbaik Segmentasi
5. Penargetan Pasar Jasa
6. Pemosisian dan Diferensiasi Produk Jasa
 - a. Pentingnya Positioning dan Diferensiasi Jasa
 - b. Proses Positioning
 - c. Tingkatan Positioning
7. Bauran Pemasaran Bisnis Jasa
 - a. Unsur Bauran Pemasaran Jasa
 - b. Bauran Pemasaran dan Strategi Pemasaran Jasa Kelompok
8. Strategi Produk dan Distribusi Jasa
 - a. Penciptaan Produk Jasa
 - b. Distribusi Jasa
9. Strategi Penentuan Harga Jasa
 - a. Landasan Strategi Penentuan Harga
 - b. Sasaran Strategi Harga
 - c. Metode/Teknik Penentuan Harga Jasa
10. Strategi Promosi dan Komunikasi Jasa
 - a. Program Komunikasi Jasa
 - b. Alternatif Teknik Promosi Jasa
 - c. Desain Promosi Jasa
11. Aspek Manusia (SDM) dalam Pemasaran Jasa
 - a. Peran Penting SDM dalam Pemasaran Jasa
 - b. Pemasaran Internal
 - c. Layanan Konsumen (Customer Service)
 - d. Desain Layanan Konsumen
 - e. Proses Manajemen SDM dalam Operasi Jasa
12. Peningkatan Kualitas Jasa
 - a. Pengertian dan Pengukuran Kualitas Jasa
 - b. Peningkatan Kualitas Jasa
 - c. Kaitan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Konsumen dan Perilaku Pascapembelian
 - d. Pengembangan Orientasi Pemasaran
13. Pengorganisasian dan Implementasi Pemasaran Jasa
 - a. Manajemen Jasa
 - b. Mencegah Konflik Antarfungsi
 - c. Pengembangan Struktur Organisasi Pemasaran
 - d. Membangun Organisasi yang Berorientasi Pelanggan
14. Pemasaran Jasa Dalam Konteks E-Bisnis
 - a. Fenomena E-Bisnis
 - b. Pengertian Situs
 - c. Sekilas Gambaran Dunia Internet
 - d. Berbagai Bisnis Jasa yang Ditawarkan Situs
 - e. Karakteristik Pemasaran Jasa Situs
 - f. Elemen-elemen *Marketing Mix* Situs Internet