



MILLIONS

MANAGEMENT SOLUTIONS

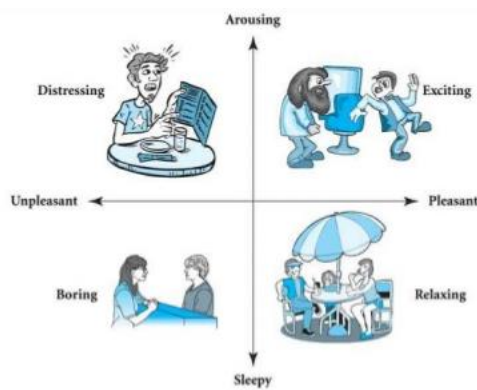
PEMASARAN JASA

SUMMARY

CHAPTER 10

CRAFTING THE SERVICE ENVIRONMENT

- Service environment memenuhi 4 tujuan utama
 - Membentuk customer experience dan behavior
 - Memainkan peran penting dalam pembentukan persepsi customer terhadap perusahaan meliputi image, positioning, dan differentiation.
 - Menjadi bagian utama dalam value proposition.
 - Memfasilitasi service encounter dan dapat meningkatkan produktivitas
- Environmental psychology dapat membantu kita untuk memahami efek dari service environment terhadap customer dan employee. Dua model kunci yang menjelaskan hal ini:
 - The Mehrabian-Russell Stimulus-Response model menjelaskan bahwa environment mempengaruhi *emotion* dan *feeling* yang nantinya mempengaruhi *behavior*
 - Model afeksi Russell dapat dimodelkan dengan 2 dimensi yang berhubungan dari pleasant (pleasant/unpleasant) dan arousal (arousing/sleepy).



- Services cape model meliputi 3 dimensi service environment, yaitu:
 - Ambient conditions (meliputi musik, aroma, dan warna)
Ambient conditions adalah karakteristik lingkungan yang dapat kita rasakan dengan pancaindra. Ambient condition meliputi:
 - Music
Tempo musik, volume, harmony, dan familiarity dari musik dapat mempengaruhi emosi dan mood
 - Scent
Scent dapat mempengaruhi emosi dan membuat customer relax
 - Color

Warna memiliki pengaruh yang kuat terhadap perasaan customer, penggunaan warna yang berbeda menghasilkan impact yang berbeda pula.

- o Layout spasial dan kegunaannya

Spatial layout dan functionality juga penting untuk mewujudkan service yang efektif

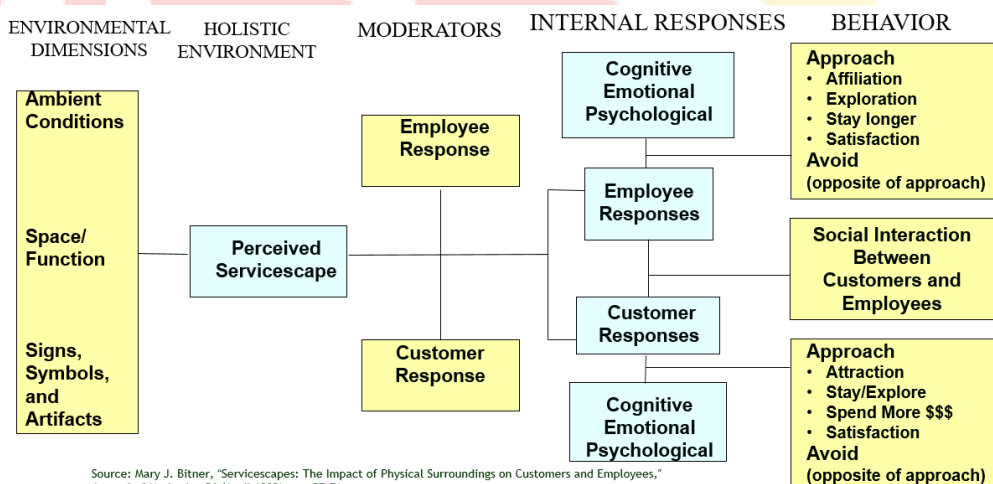
- Spatial layout adalah lantai, ukuran dan bentuk furnitur, counter, dan mesin serta peralatan, dan cara benda-benda tersebut disusun
- Functionality adalah kemampuan benda-benda tersebut untuk memfasilitasi service

- o Sign, symbol, dan *artifacts*

Sign, symbol, dan artifacts dapat membantu customer untuk memaknai jasa yang ditawarkan perusahaan dan dapat pula menjadi arahan bagi customer dalam menjalankan service yang diinginkannya. Bentuk-bentuk sign, symbol, dan artifacts:

- Label fasilitas counter, atau departemen
- Penunjuk arah
- Mengkomunikasikan *service script*
- Perintah-perintah

- o Serviscape model



- o Tools untuk mendesain serviscape:

- Observasi mendalam
- Feedback dari frontline staff dan customer
- Photo audit (mystery shopper mengambil bukti foto)
- Field experiments
- Blueprinting