



MILLIONS

MANAGEMENT SOLUTIONS

Pemasaran Jasa

Excercise

UAS

2013 / 2014

Jawab seluruh pertanyaan berikut ini:

Kemajuan teknologi jasa mandiri (self-service technology) kini merupakan kesempatan bagi pemasaran jasa untuk memanfaatkannya secara optimal. Perhatikan gambar berikut:



1. Jelaskan secara singkat bagaimana jasa self checkout berfungsi pada sebuah hipermarket bekerja berdasarkan gambar tersebut diatas?
2. Jelaskan proses check out tersebut dengan flow chart dan blue print.
3. Ketika jasa self service check out ini diluncurkan masih banyak konsumen yang belanja di hipermarket lebih senang memilih check out yang dijaga oleh petugas kasir. Untuk itu anda diminta menjelaskan bagaimana caranya agar konsumen mau lebih loyal menggunakan jasa self service check out tersebut. Jelaskan secara sistematis pemikiran teori mana yang anda gunakan dari pemasaran jasa untuk menyusun strategi meningkatkan loyalitas konsumen terhadap self service check out.
4. Setelah beberapa bulan dijalankan jasa self checkout tersebut, kantor pusat menerima keluhan konsumen meningkat atas penggunaan jasa tersebut. Anda diminta menjelaskan apakah ini merupakan sabotase dari pegawai kasir dan konsumen. Jelaskan metodologi pemasaran jasa yang anda gunakan secara sistematis.
5. Ketika konsumen ditanya bagaimana reaksi atau respon setelah menggunakan jasa self service check out, mereka menjawab bahwa kualitas pelayanan hiper market telah meningkat karena biaya operasional menurun, tapi ada juga yang mengatakan suasana hiper market jadi "dingin". Jelaskan dengan konsep perspektif kualitas (perspective of service quality) apa penyebab perbedaan pendapat atas kualitas tersebut.