

# **KARAKTERISTIK DAN KLASIFIKASI JASA**

**PEMASARAN JASA JENJANG D-3  
SEMESTER GENAP 2015**

# Perkembangan Industri Jasa

Penyebab peningkatan dunia bisnis :

1. Kesejahteraan masyarakat meningkat
2. Meningkatnya golongan menengah ke atas
3. Kepuasan konsumen

# Faktor Pendorong Pertumbuhan Bisnis Jasa

1. Perubahan demografis
2. Perubahan psikografis
3. Perubahan sosial
4. Perubahan ekonomi
5. Perubahan politik dan hukum

## Pengertian Jasa

- Aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak dalam bentuk fisik
- Dikomsumsi pada saat yang sama dengan waktu dihasilkan
- Interaksi langsung antara pihak konsumen dan pemberi jasa
- Jasa merupakan proses atau aktivitas

Lanjutan.....

# Karakteristik Jasa

Tingkat kontak  
konsumen

Sistem kontak  
tinggi

Sistem kontak  
rendah

Kesamaan dengan  
operasi manufaktur

Jasa murni

Semimanufaktur

Jasa campuran

# Karakteristik Jasa

## Menurut Griffin (1996)

- *Intangibility* (tidak berwujud)
- *Unstorability* (tidak dapat disimpan)
- *Customisasi* (Kustomisasi)

# Klasifikasi Jasa

----> Jasa bisnis

----> Jasa komunikasi

----> Jasa kontruksi

----> Jasa distribusi

----> Jasa pendidikan

----> Jasa lingkungan

hidup

----> Jasa keuangan

----> Jasa kesehatan

----> Jasa kepariwisataan

----> Jasa budaya, olah raga

----> Jasa pengangkutan

----> Jasa lain yang tidak

masuk kategori

# Kunci Sukses Jasa

- Memperbarui jasa yang ditawarkan
- Melokalisasi sistem titik pelayanan
- Melakukan kontak layanan
- Menggunakan kekuatan informasi
- Menetapkan nilai strategis



**TERIMA KASIH**