

DMH2E3 – PEMASARAN JASA

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN

POKOK BAHASAN 2 : PERILAKU KONSUMEN DALAM KONTEKS JASA

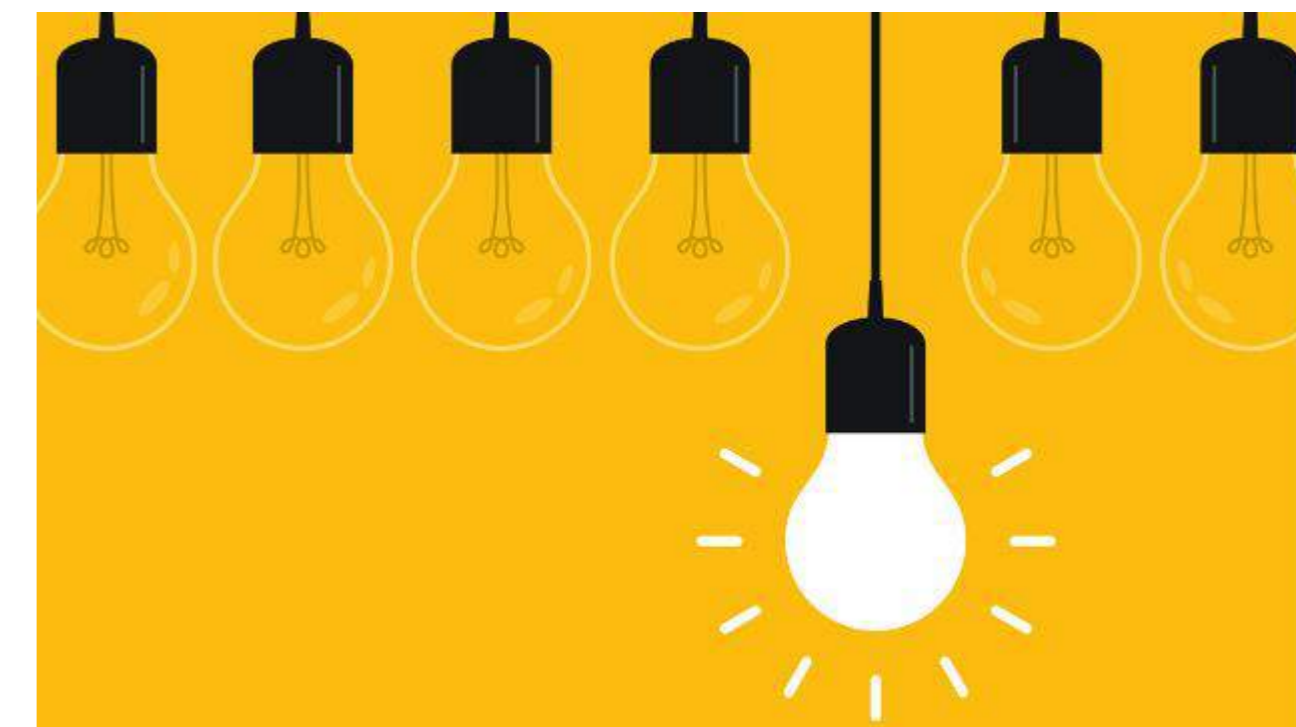
Widya Sastika, ST., MM

D3 Manajemen Pemasaran- Fakultas Ilmu
Terapan



LEARNING OBJECTIVE

1. Mahasiswa mampu memahami mengenai model tiga tahap konsumsi jasa
2. Mahasiswa mampu memahami mengenai Tahap Prapembelian
3. Mahasiswa mampu memahami mengenai Tahap Transaksi Interaksi Jasa (service encounter)
4. Mahasiswa mampu memahami mengenai Tahap Pasca Transaksi Interaksi Jasa



Perilaku Konsumen

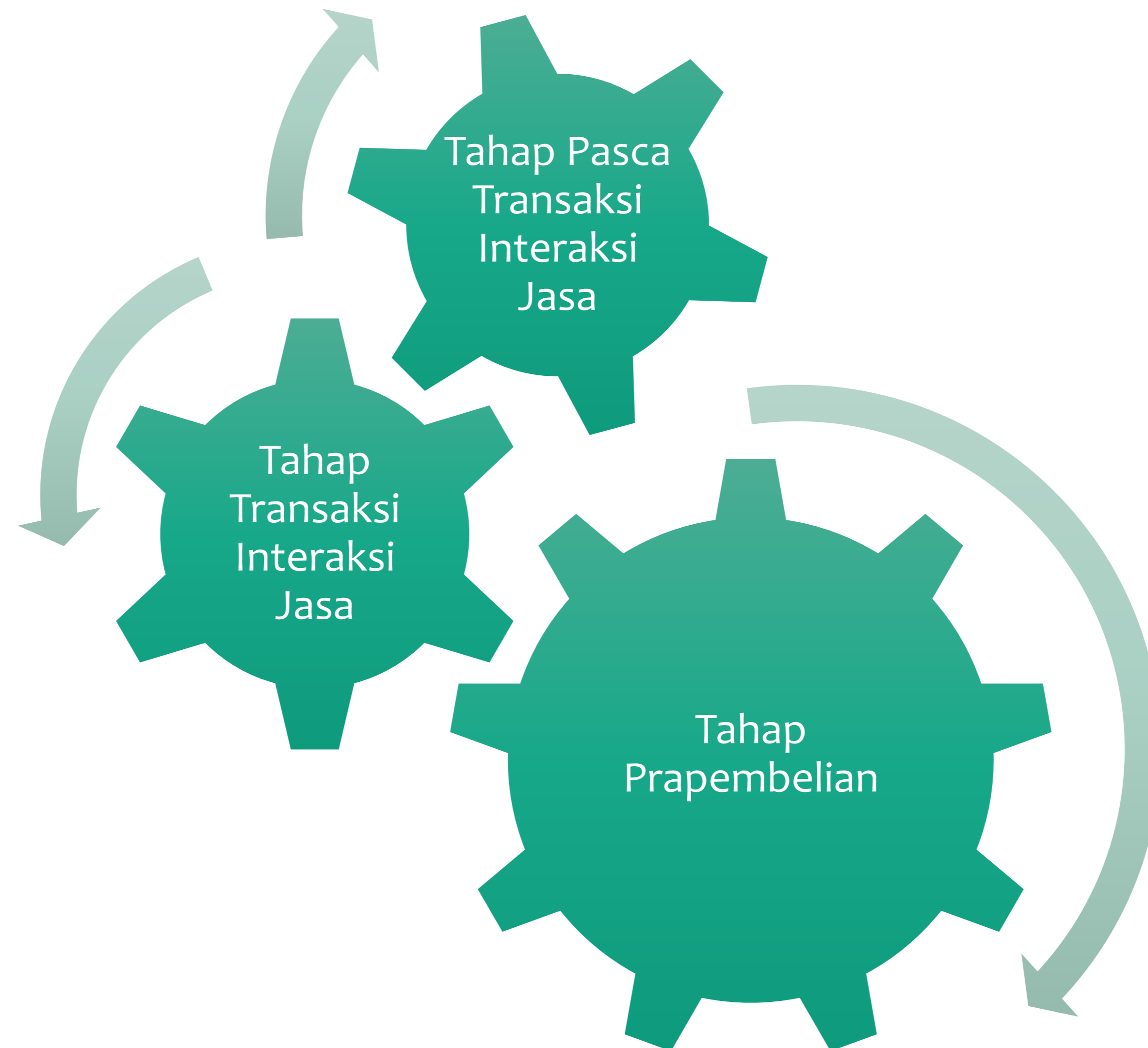
Memahami perilaku konsumen adalah jantung pemasaran.



Perilaku Konsumen pada Pemasaran Jasa



Model Tiga Tahap Konsumsi Jasa



1. Tahap Prapembelian



2. Tahap Transaksi Interaksi Jasa



3. Tahap Pasca Transaksi Interaksi Jasa



