



MARKETING

2020

Prepared by
Niken Paramitasari, SE., MM.



MARKETING

Marketing / Pemasaran :
kegiatan mengidentifikasi dan
memenuhi kebutuhan manusia dan
sosial.

Pemasaran adalah proses di mana
perusahaan menciptakan nilai bagi
pelanggan dan membangun
hubungan pelanggan yang kuat
untuk menangkap kembali nilai
dari pelanggan

HUBUNGAN PELANGGAN

• Dalam arti luas, manajemen hubungan pelanggan adalah proses membangun dan memelihara hubungan pelanggan yang menguntungkan dengan menghantarkan nilai dan kepuasan pelanggan yang unggul

• Tujuan manajemen hubungan pelanggan adalah menghasilkan ekuitas pelanggan yang tinggi, gabungan nilai seumur hidup pelanggan dari semua pelanggan perusahaan

**KUNCI UNTUK
MEMBANGUN
HUBUNGAN YANG
LANGGENG ADALAH
MENCIPTAKAN NILAI
DAN KEPUASAN
PELANGGAN YANG
UNGGUL**

MENCIPTAKAN NILAI BAGI PELANGGAN

*Menciptakan nilai bagi pelanggan sasaran,
perusahaan menangkap nilai dari pelanggan
dalam bentuk laba dan ekuitas pelanggan*

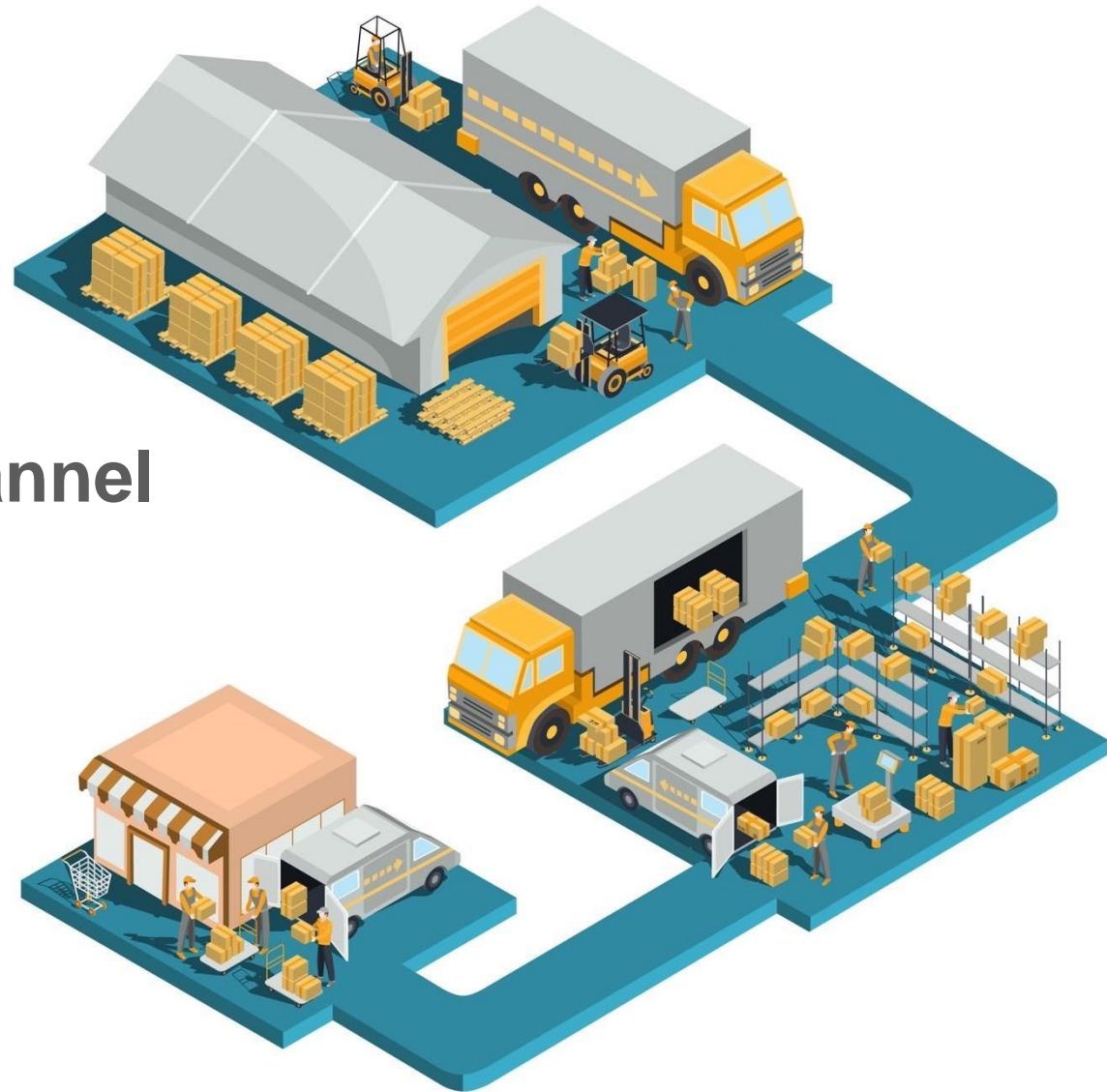
MARKETING MIX



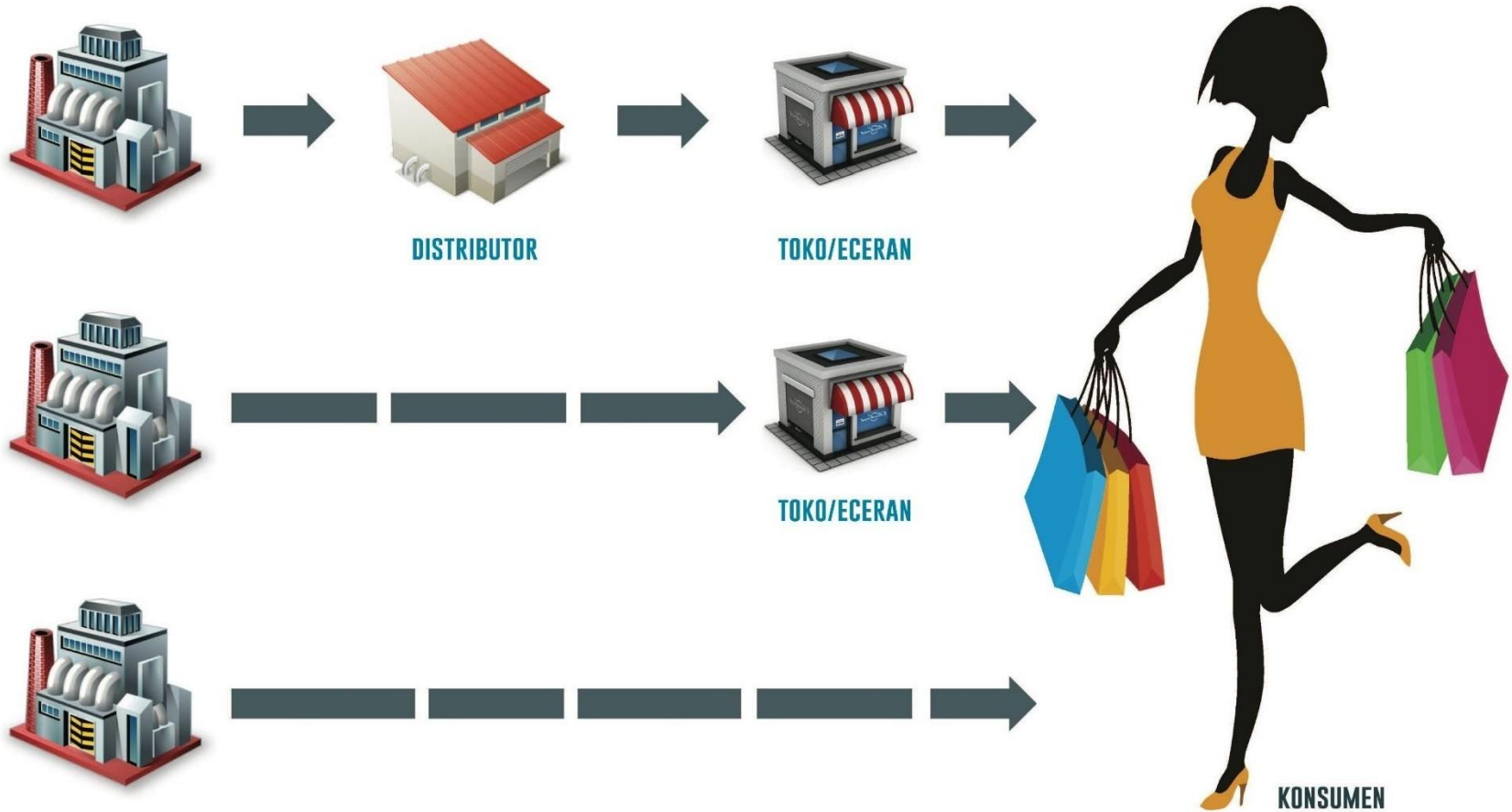


CHANNEL

Distribution Channel



DIRECT SELLING VS INDIRECT SELLING





ONLINE CHANNELS: MARKET PLACE

The image shows the top section of the Bukalapak.com website. At the top left is the Bukalapak.com logo. To its right is a search bar with the placeholder text "Cari barang...". Further right are icons for a shopping cart, a home page, and a user profile. Next to these are two buttons: a green "LOGIN" button and a white "DAFTAR" button with a red border. Below the search bar is a horizontal navigation menu with buttons for various product categories: "Diskon", "Sepeda", "Kamera", "Handphone", "Elektronik", "Komputer", "Baby Stuff", "Hobi", "Fashion", "Rumah Tangga", and "Lainnya".

The main banner below the navigation menu features the text "SEGALA KEMUDAHAN DALAM SATU GENGAMAN." in large white letters. Below this, it says "Download Aplikasi Bukalapak.com di Google Playstore". On the right side of the banner is an illustration of a smartphone displaying a virtual marketplace with several shops labeled "Toko hp", "Toko Sepeda", "Toko Kamera", and "Toko Buku". A hot air balloon with the Bukalapak logo is also shown. In the bottom left corner of the banner is the Google Play logo with the text "APLIKASI ANDROID DI Google play".

Seven Service Strategy





Thank You

“Our jobs as marketers are to understand how the customer wants to buy and help them to do so.”

- Bryan Eisenberg -