PRAKTIKA 10
BUKTI FISIK JASA

Ruang Lingkup Bukti Fisik Jasa

1. Orang : semua orang yang terlibat dalam penyajian jasa menjadi tanda-tanda bagi konsumen berkenaan dengan jasa itu sendiri.
2. Proses : Langkah aktual yang dialami konsumen atau aturan operasi jasa juga akan menjadi bukti yang akan dipakai konsumen untuk menilai jasa dimaksud. Karakteristik-karakteristik proses merupakan bentuk dari bukti yang dapat digunakan oleh konsumen untuk menilai jasa.
3. Bukti Fisik Jasa (Servicescapes) : Penilaian konsumen tentang suatu jasa didasarkan kepada tanda-tanda yang terdapat pada orang dan proses jasa. Tanda-tanda bagi bukti fisik memberikan kesempatan istimewa kepada perusahaan dalam mengirimkan pesan-pesan yang kuat dan konsisten berkenaan dengan apa yang ingin dicapai / diberikan perusahaan kepada segmen pasar yang disasar serta karakteristik tertentu suatu jasa.

Peran-Peran Servicescapes

1. Servicescapes berperan sebagai paket jasa yang ditawarkan dalam suatu cara yang berbeda dengan cara menawarkan barang
2. Peran lain dari servicescapes adalah memfasilitasi (fasilitator) unjuk kerja atau tindakan-tindakan individual maupun independent dari orang-orang yang berada dalam lingkungan servicescapes yaitu konsumen dan karyawan
3. Design servicescapes membantu sosialisasi baik konsumen maupun karyawan sehingga dapat membangkitkan dan menuntun konsumen dan karyawan untuk melakukan peran-peran tertentu yang diharapkan, untuk berperilaku social tertentu dan dalam membangun hubungan antara dan diantara mereka.

Instruksi :

1. Saudara diminta mengisi kolom pada servicescapes dan tangible lainnya untuk beberapa jenis jasa.

Jenis Jasa	Bukti Fisik	
	Servicescapes	Tangible Lainnya
Hotel		
Salon		
Bengkel		
Poliklinik		
Fitness Center		

2. Memberikan deskriptif pada setiap kategori yang sudah saudara tentukan pada nomor 1.