

Dr. Chandra Kartika., SE., MM. BNL.P. CNNLP. CMNLP. CMA. HC. DM

Prof. Dr. Hj. Sukei. MM

Dr. Christina Esti Susanti, MM. CPM (AP)

Veronika Nugraheni Sri Lestari, S. E. M. M

Dr. Arif Ainur Rofiq. S.Sos. S.Pd. M.Pd

Airlangga Bramayudha, MM.

Erwan Aristyanto, S.E., M.HES.

MANAGEMENT MARKETING

Di Era Perubahan Revolusi Industri 5.0



MANAGEMENT MARKETING

Di Era Perubahan Revolusi Industri 5.0

MANAJEMEN MARKETING DI ERA PERUBAHAN REVOLUSI 5.0T

Dr. Chandra Kartika., SE., MM. BNL.P. CNNLP. CMNLP. CMA. HC. DM

Prof. Dr. Hj. Sukesu. MM

Dr. Christina Esti Susanti, MM. CPM (AP)

Veronika Nugraheni Sri Lestari, S.E.M.M

Dr. Arif Ainur Rofiq, S.Sos.S.Pd.M.Pd

Airlangga Bramayudha, MM.

Erwan Aristyanto, S.E., M.HES.



Edisi Kedua

Hak Cipta © 2022 pada penulis

Puri Widya Utama Blok D-1/25,

Citraland Surabaya, Jawa Timur

Telp.: 081.249567643

Website: <http://www.escafsejahterahindonesia.com>

E-mail: escafsejahteraindonesia@gmail.com

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun, baik secara elektronik maupun mekanik, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan menggunakan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari Penerbit.

UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2002 TENTANG HAK CIPTA

1. Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak mengumumkan atau memperbanyak suatu ciptaan atau memberi izin untuk itu, dipidana dengan pidana penjara paling lama **7 (tujuh) tahun** dan/atau denda paling banyak **Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah)**.
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama **5 (lima) tahun** dan/atau denda paling banyak **Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)**.

Kartika, Chandra

Sukesu

Esti, Christina Susanti

Nugraheni, Veronika Sri Lestari

Ainur, Arif Rofiq

Bramayudha, Airlangga

Aristyanto, Erwan

Manajemen Marketing di Era Perubahan Revolusi 5.0/Chandra Kartika, Sukesu, Christina Esti Susanti, Veronika Nugraheni Sri Lestari, Arif Ainur Rofiq, Airlangga Bramayudha, Erwan Aristyanto

Edisi Kedua

—Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2022

Anggota IKAPI No. 195/JTI/2018

1 jil., 17 × 24 cm, 166hal.

ISBN: 978-623-96432-3-2

I. Manajemen
I. Judul

2. Manajemen Marketing di Era Perubahan Revolusi 5.0
II. Chandra Kartika, Sukesu, Christina Esti Susanti, Veronika Nugraheni Sri Lestari, Arif Ainur Rofiq, Airlangga Bramayudha, Erwan Aristyanto

Kata Pengantar

Sepatutnya dan sepantasnya penulis mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Penyayang karena atas rahmat dan kasih-Nya buku yang berjudul Management Marketing Di Era Perubahan Revolusi Industri 5.0 Studi multi Disiplin Keilmuan dengan menggunakan pendekatan metode *e-commerce* di jaman Digital ini dapat terselesaikan dengan baik. Dari Nurani sangat dalam Juga penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan dan penerbitan buku ini. Terutama pada team penerbit PT. Escaf Sejahtera Indonesia.

Penulis juga sangat berterima kasih kepada semua pihak pimpinan Fakultas perguruan tinggi yang telah mengundang penulis untuk memberikan materi berbasis teknologi modern Di Era Revolusi Industri 5.0 yang sangat bermanfaat bagi kalangan mahasiswa dan umum. Segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, hanya karena ijinnya akhirnya selesai juga kegiatan pembuatan buku ajar tentang Management Marketing Di Era Perubahan Revolusi Industri 5.0 Dengan adanya buku "Management Marketing Di Era Perubahan Revolusi Industri 5.0" diharapkan dapat membantu mahasiswa didalam memahami materi perkuliahan di kelas. Meskipun sudah ada buku ini, kami mengharapkan agar para mahasiswa tidak puas hanya sekedar membaca buku ini saja, Buku "Management Marketing Di Era Perubahan Revolusi

Industri 5.0" ini secara berkala akan dilakukan *up to date* tiap tahun sesuai reset yang sudah ditemukan dalam teori terbaru dan aplikasi yang sudah kami lakukan.

Seperti pepatah Tak Ada Gading Yang Tak Retak, bahwa buku ini masih banyak kekurangan, Untuk itu kami atas nama dosen pengampuh mata kuliah Manajemen Pemasaran sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan buku ajar ini dimasa yang akan datang.

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
BAB I PEMASARAN PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 5.0.....	1
BAB II PERMINTAAN PASAR, PENETAPAN SASARAN DAN PERSAINGAN PADA ERA PERUSABAHAN REVOLUSI INDUSTRI 5.0	19
BAB III <i>COMPETITIVE ADVANTAGE</i> PADA MARKETING ERA TENGAH PANDEMI COVID-19	29
BAB IV BAURAN DAN STRATEGI PEMASARAN DI ERA PERUBAHAN REVOLUSI INDUSTRI 5.0	61
BAB V PERILAKU KONSUMEN DAN PENETAPAN SASARAN.....	101
BAB VI <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	131
BAB VII <i>RADICAL CUSTOMER</i>.....	145

DAFTAR PUSTAKA :

- Amin, Hudin Ris Nur, Edy Yulianto, dan Yusri Abdillah. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada pelanggan bengkel AHAS 0347 Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Volume 17. No.1.
- Kartika, (2021), *Model radical customer dan customer satisfaction dalam meningkatkan dimensi Relationship pricing marketing, communication marketing, trust icon, corporate, Service Scape Pada Pelanggan PT. PGN Sidoarjo, Call Paper di PKM CSR Unsuri*
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, Alih Bahasa: Benjamin Molan. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13* New Jersey: Pearson Prentice Hall.Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2016. *Principles of Marketing, Global Edition*, 14 Edition. Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2017). *Marketing Management*. Edisi 14. Dialih bahasakan oleh Bob Sabran. Global Edition. Pearson Prentice.
- Kotter, John P. 2018. *Accelerate: Building Strategic Agility for a Faster-Moving World*. New York: Free Press.

Profil Penulis



Dr. Chandra Kartika, SE., MM.BNLP.CNNLP.CMNLP.CMA.HC.DM saya terlahir di Surabaya, 13 April 1983 dan saya menyelesaikan Program S-1 Jurusan Ekonomi Konsentrasi Manajemen Pemasaran di Universitas Wijaya Putra (2019) dan saya mendapatkan beasiswa S2 pada Universitas Wijaya Putra Surabaya juga pada tahun 2011 mengambil Magister Magement Konsentrasi Manajemen Pemasaran dan Tahun 2017 saya telah menyelesaikan Program Doktorat ilmu manajemen (S3) pada Universitas Katolik

Widya Mandala Surabaya dan saya adalah dosen tetap S1 & Pasca Sarjana (S2) di Universitas Wijaya Putra surabaya Sejak Tahun 2011 serta saya juga mengisi sebagai Dosen Luar biasa di Universitas Katolik Widya Mandala, di Universitas Negeri Islam Sunan Ampel dan Universitas lainnya, Profesinya sebagai dosen yang selalu memberikan pengajaran, melakukan penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat untuk mendorong ketertarikannya pada kajian ilmu marketing dan *Entrepreneuership* dan usaha kecil dan Menengah di Indonesia. Serta saya juga mengisi sebagai dosen tamu di Universitas Islam Sumatra Utara dan saya telah bersertifikasi bidang UMKM dari BNSP Jatim dan Penulis juga selalu aktif menulis jurnal internasional maupun nasional teridex maupun terakreditasi, selain itu saya bersertifikasi bidang Marketing pada tahun 2019

yang diadakan oleh Universitas Airlangga dan USA dan sebagai konsultan marketing pada Ikatan Marketing Asosiasi dan saya juga sebagai Master Training TOT sertifikasi Marketing tingkat nasional dan saya sebagai anggota DPD Tingkat Jatim serta prestasi-prestasi yang banyak saya raih, selain dosen saya juga berkecukupan pada Bisnis perikanan dari pengalaman tersebut maka saya ingin terus berkembang untuk lebih baik lagi dan selain itu saya juga banyak melakukan penelitian internal maupun external serta saya juga melakukan pengabdian masyarakat guna mendistribusikan ilmu saya kepada masyarakat, dan saya juga aktif menulis buku salah satunya buku bidang marketing dan ilmu-ilmu lainnya. Organisasi profesi yang diikuti adalah sebagai pengurus PERWIRA (Asosiasi Pendidik Kewirausahaan Indonesia), IMA (Internasional Marketing Asosiasi), IBIS (Ikatan Bisnis Indonesia), FMI (Forum Manajemen Indonesia), ADRI (Asosiasi Dosen Republik Indonesia), IDEI (Ikatan Doktor Ekonomi Indonesia) dan Asosiasi Manajemen Indonesia, Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia dan Penulis juga sebagai Reviewer Jurnal Terakreditasi Shinta di Jurnal DEVELOP dan Jurnal Manajemen dan Entrepreneur UINSA. Serta Reviewer di Jurnal SIMO PT. Good Wood Lampung. Penulis juga sebagai pembicara dalam bidang marketing dan *entrepreneurship* dalam segala acara seminar nasional dan internasional.



Prof. Dr. Hj. Sukesi, MM. Lahir di Pacitan, 17 Februari 1963, kesehariannya sebagai pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, dan menjabat sebagai Kepala Program Studi Magister Manajemen di Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Sebagai Sekretaris I Dewan Pendidikan Provinsi Jawa Timur, Bendahara di Organisasi Insan Doktor Ekonomi Indonesia (IDEI) Pusat. Kesibukannya juga selain sebagai Asesor Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) dalam naungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur, juga sebagai Asesor LSP BNSP, sebagai Anggota Pengurus Badan Pengembangan Industri Halal Majelis Ulama Indonesia (MUI) Provinsi Jawa Timur, *Treasurer International Council for Small Business Chapter* Surabaya. Sebagai bentuk tridarma aktif melakukan penelitian baik mandiri maupun bersama tim dan juga bersama mahasiswa, yang telah dipublikasikan di jurnal baik Nasional maupun Internasional dan dalam bentuk buku. Sebagai bentuk pengabdian melakukan pendampingan para UMKM yang bergabung dalam Konsultan Keuangan Mitra Bank (KKMB) sebagai bendahara.



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP). Lahir di Wonogiri, 22 Juli 1965. Menempuh dan menyelesaikan pendidikan Strata-1 di Universitas Katolik Atma Jaya Yogyakarta (Fakultas Ekonomi) pada tahun 1983 – 1988. Pendidikan Strata-2 Manajemen ditempuh dan diselesaikan di Universitas Brawijaya, Malang pada tahun 1995 – 1998. Pendidikan Strata-3 Ilmu Manajemen ditempuh dan diselesaikan di Universitas Airlangga pada tahun 2003 – 2009. Penulis dari tahun 1989 – sekarang merupakan dosen tetap di Fakultas Bisnis – Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Hibah Ristek DIKTI / BRIN Skema Riset Fundamental pada tahun 2015. Hibah SIMLITABMAS Skema Abdimas pada tahun 2019. Penulis merupakan reviewer tersertifikasi dari DIKTI. Reviewer di: *The GSTF Journal on Business Review (GBR)*, *International Journal of Business Information Systems (IJBIS)*, *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, *Journal of Economics and International Business Management (JEIBM)*, SPRINGER, dan WSEAS. Penulis memiliki 11 Hak Cipta dan 9 artikel terindeks SCOPUS.



Cand. Dr. Veronika Nugraheni Sri Lestari, S.E., MM. Lahir di Surabaya, 25 Oktober 1971. Penulis menempuh pendidikan S-1 di Universitas Dr. Soetomo Surabaya (Ekonomi Pembangunan) pada tahun 1990 -1995 dan dilanjutkan pendidikan S-2 di Universitas Dr. Soetomo (Manajemen) pada tahun 2000 – 2002. Saatini, penulis melanjutkan Studi S-3 Program Doktor Ilmu Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya. Penulis adalah Dosen tetap di Fakultas Ekonomi dan Bisnis – Universitas Dr. Soetomo Surabaya dari tahun 1998 – sampai sekarang dan sebagai Kaprodi Ekonomi Pembangunan Universitas Dr. Soetomo. Penulis sebagai Asesor Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP), Pengurus ADRI Jatim. Penulis mendapatkan Hibah Ristek Dikti / BRIN – Skema PTUPT 2018, 2019 dan 2020. Skema Penelitian Strategi Nasional Institusi 2018, 2019. Skema PTUPT 2016, 2017. Penulis memiliki 3 Paten terdaftar, 2 paten Merek terdaftar, 7 bukuber ISBN, 4 book chapter serta memiliki beberapa Hak Cipta



Dr. Arif Ainur Rofiq, S.Sos. I., S.Pd., M.Pd., Kons. Lahir di Banyuwangi Jawa timur Indonesia, tanggal 08 Agustus 1977. Pendidikan Dasar Tamat tahun 1991, pendidikan Menengah pertama tamat 1994, pendidikan menengah atas tamat 1997. Pendidikan Sarjana Bimbingan dan Penyuluhan Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya tamat 2002 (S.Sos.I), pendidikan Sarjana Pendidikan Bimbingan dan Konseling di UNIPA Surabaya tamat 2003 (S.Pd), Magister Pendidikan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri

Malang tamat 2007(M.Pd) , menyelesaikan Pendidikan Profesi Konselor di UNNES Semarang, tamat 2015 (Kons.). Doktor (Dr.) Program Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Malang dengan beasiswa *Islamic Development Bank* dari Jeddah Saudi Arabia tamat tahun 2016. Kariernya sebagai dosen Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya tahun 2003, Dosen Bimbingan dan Konseling di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Dosen tetap (ASN) di UIN Sunan Ampel Surabaya sejak tahun 2009. Dosen DLB Pendidikan Agama Islam di Universitas Pembangunan Nasional Jawa timur. Dosen (tutor) Universitas Terbuka UPBJJ-UT Surabaya. Dosen Magister Pendidikan Agama Islam mata kuliah Psikologi Pendidikan Islam. Aktifitas organisasi profesi antara lain; anggota Asian Professional Counselling Association (APCA) di Shue Yan University Hong Kong. Ketua Ikatan Konselor Indonesia (IKI) PD. Jawa Timur. Pengurus Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN) DPD Jawa Timur. Ketua Pelaksana ICMI Muda Jawa Timur. Pengurus Ahli dan Dosen R.I. DPD Jawa Timur. Anggota Aosiasi Dosen Pendidikan Anti Korupsi Indonesia. Sertifikat yang telah diperoleh antara lain; sebagai Presenter Konferensi Internasional pada Asian Professional Counselling Association (APCA) di Shue Yan University Hong Kong Tahun 2011. Piagam Tanda Kehormatan Presiden RI (Satyalancana Karya Satya X Tahun). Sertifikat TOT Pemantapan Nilai-nilai Kebangsaan LEMHANNAS RI. (29 Juni 2021). Sertifikat Pelatihan Dosen Pengampu Mata Kuliah Pendidikan Anti Korupsi dari KPK.



Airlangga Bramayudha, MM. Lahir di Lumajang, 14 Desember 1979. Keseharian sebagai pengajar di Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya pada Mata Kuliah Manajemen dan Pemasaran. Selain mengajar juga tergabung dalam Perkumpulan Ahli Manajemen Dakwah Indonesia (PAMDI) dan Ahli dan Dosen Republik Indonesia (ADRI).



Erwan Aristyanto, S.E., M.HES. Lahir di Surabaya, 25 Mei 1980.

Ia adalah anak ke empat dari empat bersaudara, buah dari pasangan Maskan Resoadji (Alm) dan Mariyati (Almh). Ia terlahir dari keluarga yang sangat sederhana. Ayahnya seorang tukang bangunan, ibunya seorang buruh pabrik rotan di Surabaya yang sebelumnya ibu rumah tangga biasa karena sang ayah sakit hingga meninggal dunia. Ia sudah terbiasa bekerja dari kecil untuk memenuhi sebagian kebutuhannya. Ia selalu di nasehati oleh kedua orang tuanya untuk

selalu rajin beribadah, jujur dan baik terhadap sesama serta jangan pernah menyerah untuk mengejar cita - cita. Hingga ia mampu menyelesaikan Program S-1 di Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya Jurusan Manajemen tahun 2006 dan Program S-2 di Universitas Muhammadiyah Surabaya jurusan Hukum Ekonomi Syariah lulus tahun 2016. Selama menempuh pendidikan ia juga bekerja di berbagai perusahaan PT. Batik Keris dan Gallery Keris sebagai *Customer Assistant* dari tahun 1999 hingga 2006 kemudian bekerja di PT. Infomedia Nusantara sebagai *Sales Representatif* pada tahun awal tahun 2007. Pada akhir tahun 2007 pindah bekerja sebagai Administrasi Pemasaran dan Expedisi di PT. Mitra Unggas Sejati (Wonokoyo Group) hingga tahun 2016. Kemudian di tahun yang sama ia di terima sebagai Dosen di Universitas Wijaya Putra Surabaya hingga saat ini. Profesinya sebagai dosen yang selalumemberikan pengajaran, melakukan penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat untuk mendorong ketertarikannya pada kajian ilmu Manajemen dan Entrepreneurship berbasis Ekonomi Islam. Serta ia juga bekerja sebagai konsultan pada perusahaan swasta. Selain itu juga sebagai narasumber pada beberapa instansi pemerintah daerah. Penulis juga selalu aktif menulis jurnal nasional terakreditasi dan prosiding seminar nasional. Dalam kegiatan keseharian ia juga aktif mengelola taman pendidikan Al Qur'an di sekitar tempat tinggalnya.

MANAGEMENT MARKETING

Di Era Perubahan Revolusi Industri 5.0

Materi yang dibahas dalam buku ini adalah :

Bab 1 Pemasaran dalam Era Revolusi 5.0

Bab 2 Permintaan Pasar, Penetapan Sasaran, dan Persaingan Pada Era Revolusi 5.0

Bab 3 *Competitive Advantage* Pada Marketing Era Tengah Pandemi COVID-19

Bab 4 Bauran dan Strategi Pemasaran di Era Perubahan Revolusi 5.0

Bab 5 Perilaku Konsumen dan Penetapan Sasaran

Bab 6 *Customer Satisfaction*

Bab 7 *Radical Customer*



MANAJEMEN

ISBN 978-623-96432-3-2



9

786239

643232