



UNIVERSITAS GUNADARMA

Sk. No. 92/DIKTI/Kep/1996

Fakultas Ilmu Komputer, Teknologi Industri, Ekonomi, Teknik Sipil & Perencanaan, Psikologi, Sastra
Program Diploma (D3) Manajemen Informatika, Teknik Komputer, Akuntansi Komputer, Manajemen Keuangan dan Pemasaran *Terakreditasi*
Program Sarjana (S1) Sistem Informasi, Sistem Komputer, Teknik Informatika, Teknik Elektro, Teknik Mesin, Teknik Industri, Akuntansi, Manajemen,
Arsitektur, Teknik Sipil, Psikologi, Sastra Inggris *Terakreditasi BAN-PT*
Program Magister (S2) Sistem Informasi, Manajemen, Teknik Elektro, Sastra Inggris, Psikologi, Teknik Sipil
Program Doktor (S3) Ilmu Ekonomi, Teknologi Informasi / Ilmu Komputer .

UJIAN MATA KULIAH MANAJEMEN JASA (MINGGU KE-11)

Mata Kuliah	: Manajemen Jasa	Tanggal	: 15/05/2020
Fakultas	: Ekonomi	Waktu Ujian	: 08.00 - 10.00 WIB (120 Menit)
Jenjang / Jurusan	: S1 / Manajemen	Dosen	: Dr. Ditiya Himawati, SE., MM
Tingkat / Kelas	: IV / 4EA12	Jumlah Soal	: 5 Soal Essay
Semester / Tahun	: VIII / ATA 2019/2020		

Petunjuk Mengerjakan :

- * Soal Ujian dikerjakan secara berurutan dalam bentuk file pdf (Setiap Nomor Cantumkan Soal dan Jawaban)!
- * Dikerjakan sendiri tidak menyontek jawaban dari temannya!
- * Waktu ujian hanya 2 jam ada di lembar soal masing-masing kelas!
- * Mahasiswa wajib mencantumkan identitas mahasiswa (Nama, NPM, Kelas, Hari/Tanggal, Nama Dosen beserta gelarnya, Ujian Manajemen Jasa Minggu ke-11 dan tanda tangan mahasiswa)!
- * Soal wajib dikerjakan semuanya!
- * Jangan sampai salah upload dan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan!

SOAL ESSAY

TYPE B

Jawablah pertanyaan di bawah ini secara berurutan, jelas dan lengkap!

1. Bagaimana cara Anda dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan?
2. Apa perbedaan pelanggan aktif dan pelanggan pasif serta berikan contohnya secara lengkap dan jelas!
3. Mengapa akademisi dan perusahaan perlu mempelajari dan memahami Manajemen Jasa!
4. Buatlah dialog Anda melakukan proses penyerahan jasa kepada pelanggan secara baik dan benar!
5. Bagaimana cara menggali kebutuhan layanan pelanggan dengan baik?

~ Selamat Mengerjakan ~