



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 .

TUGAS KE-7 (V-CLASS MINGGU KE-10 MANAJEMEN JASA)

Mata Kuliah	: Manajemen Jasa	Tanggal	: 06/05/2020 & 08/05/2020
Fakultas	: Ekonomi	Waktu	: Sesuai Jam Mata Kuliah
Jenjang / Jurusan	: S1 / Manajemen	Dosen	: Dr. Ditiya Himawati, SE., MM
Tingkat / Kelas	: IV / 4EA12, 4EA13 & 4EA14	Jumlah Soal	: 10 Soal Essay & 2 Soal Praktek
Semester / Tahun	: VIII / ATA 2019/2020		

Petunjuk Mengerjakan :

- * **Soal Essay dikerjakan secara berurutan dalam bentuk file pdf!**
- * **Dikerjakan sendiri tidak menyontek jawaban dari temannya!**
- * **Waktu pengerjaan disesuaikan dengan jam mata kuliah masing-masing kelas!**
- * **Tugas wajib mencantumkan identitas mahasiswa (Nama, NPM, Kelas, Hari/Tanggal, Nama Dosen beserta gelarnya dan Tugas Ke-7 Minggu ke-10 Manajemen Jasa)!**
- * **Soal wajib dikerjakan semuanya!**
- * **Jangan sampai salah upload tugas dan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan!**

SOAL ESSAY

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

1. Sebutkan dan jelaskan tiga jenis pelanggan melakukan keluhan serta berikan contohnya!
2. Jelaskan menurut pendapat Anda tujuan adanya keluhan pelanggan?
3. Sebutkan dan jelaskan golongan keluhan pelanggan secara lengkap dan jelas serta berikan contohnya!
4. Dalam menangani keluhan pelanggan seorang Customer Service harus mampu dalam 4 aspek. Sebutkan dan jelaskan 4 aspek tersebut secara lengkap dan jelas!
5. Mengapa dalam menangani keluhan pelanggan perlu dilakukan konfirmasi keluhan pelanggan?
6. Apa perbedaan pelanggan introvert dan pelanggan ekstrovert? Serta berikan contohnya!
7. Sebutkan dan jelaskan beberapa hal yang harus dilakukan oleh Customer Service saat meminta maaf kepada konsumen!
8. Apa yang dimaksud dengan Handling Complaint dan Complaining dalam mempersiapkan penanganan keluhan pelanggan?
9. Sebutkan dan jelaskan penyebab terjadinya keluhan pada pelanggan!
10. Apa yang dimaksud dengan pelayanan prima dan sebutkan konsep pelayanan prima!

SOAL PRAKTEK

1. Buatlah **praktek secara individu melalui video dengan mencantumkan linknya dalam bentuk Word tentang penjelasan tugas pada Slide PPT Halaman 30** dengan memilih jenis usaha jasa masing-masing! (Anda dapat berperan sebagai **Pelanggan dan Customer Service**).
2. Berikan **analisis dari hasil video** yang berkaitan dengan menangani keluhan pelanggan!

~ Selamat Mengerjakan ~