|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **POLITEKNIK POS INDONESIA (POLTEKPOS)**  **PROGRAM STUDI**  **DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN** | | | | | |
| **RENCANA TUGAS MAHASISWA** | | | | | | |
| **MATA KULIAH** | | **Manajemen Pelayanan Pelanggan** | | | | |
| **KODE** | | **19399** | **SKS** | **3** | **SEMESTER** | **4** |
| **TUGAS KE-** | | **1 (satu)** | | | | |

|  |
| --- |
| **BENTUK TUGAS** |
| Review dan presentasi |
| **TUJUAN TUGAS** |
| Mahasiswa mampu mempresentasikan materi yang telah diajarkan pada pertemuan 1 dan 2 serta mampu mengeskplorasi materi terkini manajemen pelayanan pelanggan dari berbagai sumber |
| **DESKRIPSI TUGAS** |
| 1. Presentasikan mengapa pelanggan itu penting? Berikan penjelasan pengertian customer service, dan bagaimana agar menjadi customer service yang profesional? Dan Bagaimana mengenal dan menghadapi pelanggan berdasarkan masing-masing karakter pelanggan? |
| **METODE PENGERJAAN TUGAS** |
| Tugas dikerjakan oleh kelompok, setiap kelompok beranggotakan 3 orang mahasiswa  Batas waktu: 1 (satu) minggu, yaitu dikumpulkan dan dipresentasikan pada pertemuan minggu ke 3. |
| **BENTUK DAN FORMAT LUARAN** |
| Tugas di tik dalam format Microsoft Words (print out dikumpulkan)  Tugas presentasi di buat dalam format Microsoft Power Point (soft copy dkumpulkan)  Diberikan nama mahasiswa, NPM, program studi, kelas. |
| **INDIKATOR, KRITERIA DAN BOBOT PENILAIAN** |
| Indikator penilaian   * Presentasi * Print out * Soft copy file presentasi   Kriteria penilaian   * Ketepatan waktu mengumpulkan tugas   Bobot penilaian: Total bobot nilai tugas ialah 40%. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **POLITEKNIK POS INDONESIA (POLTEKPOS)**  **PROGRAM STUDI**  **DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN** | | | | | |
| **RENCANA TUGAS MAHASISWA** | | | | | | |
| **MATA KULIAH** | | **Manajemen Pelayanan Pelanggan** | | | | |
| **KODE** | | **19399** | **SKS** | **3** | **SEMESTER** | **4** |
| **TUGAS KE-** | | **2 (dua)** | | | | |

|  |
| --- |
| **BENTUK TUGAS** |
| Review dan presentasi |
| **TUJUAN TUGAS** |
| Mahasiswa mampu mempresentasikan materi yang telah diajarkan pada pertemuan 3,4 dan 5 serta mampu mengeskplorasi materi terkini manajemen pelayanan pelanggan dari berbagai sumber |
| **DESKRIPSI TUGAS** |
| 1. Presentasikan dampak dari Customer satisfying cycle, dan manfaat pelayanan yang baik? Berikan penjelasan Pengertian komplain, mengapa pelanggan komplain, dan jenis komplain? Dan Berikan penjelasan dan contoh bagaimana agar memiliki motivasi dalam melayani, team work yang kompak sehingga tercipta budaya pelayanan prima! |
| **METODE PENGERJAAN TUGAS** |
| Tugas dikerjakan oleh kelompok, setiap kelompok beranggotakan 3 orang mahasiswa  Batas waktu: 1 (satu) minggu, yaitu dikumpulkan dan dipresentasikan pada pertemuan minggu ke 6. |
| **BENTUK DAN FORMAT LUARAN** |
| Tugas di tik dalam format Microsoft Words (print out dikumpulkan)  Tugas presentasi di buat dalam format Microsoft Power Point (soft copy dkumpulkan)  Diberikan nama mahasiswa, NPM, program studi, kelas. |
| **INDIKATOR, KRITERIA DAN BOBOT PENILAIAN** |
| Indikator penilaian   * Presentasi * Print out * Soft copy file presentasi   Kriteria penilaian   * Ketepatan waktu mengumpulkan tugas   Bobot penilaian: Total bobot nilai tugas ialah 40%. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **POLITEKNIK POS INDONESIA (POLTEKPOS)**  **PROGRAM STUDI**  **DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN** | | | | | |
| **RENCANA TUGAS MAHASISWA** | | | | | | |
| **MATA KULIAH** | | **Manajemen Pelayanan Pelanggan** | | | | |
| **KODE** | | **19399** | **SKS** | **3** | **SEMESTER** | **4** |
| **TUGAS KE-** | | **3 (tiga)** | | | | |

|  |
| --- |
| **BENTUK TUGAS** |
| Review dan presentasi |
| **TUJUAN TUGAS** |
| Mahasiswa mampu mempresentasikan materi yang telah diajarkan pada pertemuan 6,7 dan 9 serta mampu mengeskplorasi materi terkini manajemen pelayanan pelanggan dari berbagai sumber |
| **DESKRIPSI TUGAS** |
| 1. Presentasikan Customer satisfaction, pengertian pelayanan! Bagaimana agar memiliki kesan pertama dlm pelayanan yang positif, cara membangun kepercayaan diri, dan sikap melayani yang baik?.dan Berikan contoh dan penjelasan kualitas jasa, dimensi kualitas jasa, pelayanan yang berkualitas! |
| **METODE PENGERJAAN TUGAS** |
| Tugas dikerjakan oleh kelompok, setiap kelompok beranggotakan 3 orang mahasiswa  Batas waktu: 1 (satu) minggu, yaitu dikumpulkan dan dipresentasikan pada pertemuan minggu ke 10. |
| **BENTUK DAN FORMAT LUARAN** |
| Tugas di tik dalam format Microsoft Words (print out dikumpulkan)  Tugas presentasi di buat dalam format Microsoft Power Point (soft copy dkumpulkan)  Diberikan nama mahasiswa, NPM, program studi, kelas. |
| **INDIKATOR, KRITERIA DAN BOBOT PENILAIAN** |
| Indikator penilaian   * Presentasi * Print out * Soft copy file presentasi   Kriteria penilaian   * Ketepatan waktu mengumpulkan tugas   Bobot penilaian: Total bobot nilai tugas ialah 40%. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **POLITEKNIK POS INDONESIA (POLTEKPOS)**  **PROGRAM STUDI**  **DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN** | | | | | |
| **RENCANA TUGAS MAHASISWA** | | | | | | |
| **MATA KULIAH** | | **Manajemen Pelayanan Pelanggan** | | | | |
| **KODE** | | **19399** | **SKS** | **3** | **SEMESTER** | **4** |
| **TUGAS KE-** | | **4 (empat)** | | | | |

|  |
| --- |
| **BENTUK TUGAS** |
| Review dan presentasi |
| **TUJUAN TUGAS** |
| Mahasiswa mampu mempresentasikan materi yang telah diajarkan pada pertemuan 10, 11 dan 12 serta mampu mengeskplorasi materi terkini manajemen pelayanan pelanggan dari berbagai sumber |
| **DESKRIPSI TUGAS** |
| 1. Presentasikan contoh dan penjelasan mengapa terjadi kesenjangan dalam pelayanan?   Berikan contoh dan dampaknya apabila pelanggan puas, manfaat apabila pelanggan puas, dan bagaimana yang harus dilakukan oleh seorang customer service supaya pelanggan puas? Berikan penjelasan hukum pareto? Berikan contoh cara membangun budaya yang berorientasi pelayanan kepada pelanggan di perusahaan-perusahaan jasa maupun manufaktur? (berikan contoh perusahaannya atau produknya) |
| **METODE PENGERJAAN TUGAS** |
| Tugas dikerjakan oleh kelompok, setiap kelompok beranggotakan 3 orang mahasiswa  Batas waktu: 1 (satu) minggu, yaitu dikumpulkan dan dipresentasikan pada pertemuan minggu ke 12. |
| **BENTUK DAN FORMAT LUARAN** |
| Tugas di tik dalam format Microsoft Words (print out dikumpulkan)  Tugas presentasi di buat dalam format Microsoft Power Point (soft copy dkumpulkan)  Diberikan nama mahasiswa, NPM, program studi, kelas. |
| **INDIKATOR, KRITERIA DAN BOBOT PENILAIAN** |
| Indikator penilaian   * Presentasi * Print out * Soft copy file presentasi   Kriteria penilaian   * Ketepatan waktu mengumpulkan tugas   Bobot penilaian: Total bobot nilai tugas ialah 40%. |