**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)**

**PROGRAM STUDI : DIPLOMA III LOGISTIK BISNIS**

|  |  |
| --- | --- |
| **NAMA MATA KULIAH** | Manajemen Pelayanan Pelanggan |
| **KODE MATA KULIAH** | L3555A2 |
| **SEMESTER** | V (Lima) |
| **SKS** | 2 SKS |
| **DOSEN PENGAMPU** | Suparno Saputra, SE., MM |
| **DESKRIPSI MATA KULIAH** | Perkuliahan ini mengkaji peran *service excellence* sebagai salah satu kunci keunggulan kompetitif dalam bisnis. Mahasiswa diharapkan dapat menganalisis karakteristik model layanan yang baik sebagaimana terlukis dalam segitiga layanan. Mahasiswa juga dapat menerapkan prinsip-prinsip layanan berdasarkan analisis tersebut dengan merumuskan strategi pelayanan pelanggan yang komprehensif. Kompetensi utama perkuliahan ini adalah komunikasi pelanggan, termasuk penanganan keluhan pelanggan. Dalam perkuliahan juga termasuk metode-metode praktis untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. |
| **CAPAIAN PEMBELAJARAN MK** | Mahasiswa mampu menganalisis karakteristik model layanan yang baik, mampu menerapkan prinsip-prinsip layanan berdasarkan analisis tersebut dengan merumuskan strategi pelayanan pelanggan yang komprehensif, termasuk komunikasi pelanggan, penanganan keluhan pelanggan, serta metode-metode praktis untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. |
| **CAPAIAN PEMBELAJARAN KHUSUS (PERTEMUAN)** | 1. Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, service excellence, aspek lingkunan dalam service, dan perspektif service. 2. Mahasiswa mampu menjelaskan sifat dasar service 3. Mahasiswa mampu menjelaskan Dimensi Kualitas Layanan 4. Mahasiswa mampu Mengukur dan Mengelola Kualitas Layanan 5. Mahasiswa mampu menjelaskan tentang pelanggan 6. Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana Mengelola *Customer Relationship* 7. Mahasiswa mampu menjelaskan Paradigma Baru Memahami Pelanggan 8. Mahasiswa mampu menjelaskan tentang Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan 9. Mahasiswa mampu memahami Profesionalisme dalam Pelayanan Pelanggan 10. Mahasiswa mampu menjelaskan Akomodasi Customer 11. Mahasiswa mampu memahami Customer Relationship Management 12. Mahasiswa mampu Menjelaskan Relationship Development and Management |
| **METODE PENILAIAN DAN PEMBOBOTAN** | 1. UTS 20 % 2. UAS 30 % 3. TUGAS 40 % 4. Sikap dan Kehadiran 10 % |
| **DAFTAR REFERENSI** | 1. Akbar, Waidi (2007). *Self Empowerment by NLP*. Jakarta, Elex Media Komputindo. 2. Bothe, Keki R. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. AMA Membership Publications Division, NY. 3. Grönroos, Christian (2000). *Service Management and Marketing; A Customer Relationship Management Approach.* Chichester, John Wiley & Sons. 4. Gunawan, Adi W., dan Ariesandi Setyono (2006). *Manage Your Mind for Success*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama. 5. Jenkins, Victoria (2002). *Quality Customer Service*. UCISA Conference. [www.ventura-uk.com](http://www.ventura-uk.com) 6. McGehee, Sharon P., (2002). *Customer-Oriented Services*; *Understanding and Serviceng Our Clientele*. Ontario, --. 7. Mentzer, John T. dkk (1999). *Developing a logistics service quality scale*. Journal of Business Logistics, vol. 8. Rafiq, Mohamed dan Harlina S. Jaafar (2007). *Measuring Customers' Perceptions Of Logistics Service Quality Of 3pl Service Providers*. Journal of Business Logistics, vol. 28 (2) pp. 159-175 9. Zeithaml, V.A, L.L. Berry & A. Parasuraman (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York. |

**JADWAL PEMBELAJARAN**

| **Minggu Ke** | **Waktu Pembelajaran** | **Capaian Pembelajaran** | **Bahan Kajian/ Pokok Bahasan** | **Bahan Kajian/ Subpokok Bahasan** | **Strategi/ Metode Pembelajaran** | **Indikator Penilaian** | **Kriteria dan Bobot Penilaian** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 150 menit | Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, service excellence, aspek lingkunan dalam service, dan perspektif service. | Latar Belakang | 1. Dinamika perilaku pelanggan 2. Elemen Kunci Membangun Reputasi Untuk *Service Excellence* 3. Aspek Lingkungan Dalam Service 4. Service Dalam Berbagai Perspektif | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 2 | 150 menit | Mahasiswa mampu menjelaskan sifat dasar service | Sifat Dasar *Service* | 1. Memahami Service 2. Klasifikasi *Service* 3. *The Service Marketing Triangle* 4. Mengelola Service | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 3 | 150 menit | Mahasiswa mampu menjelaskan Dimensi Kualitas Layanan | Dimensi Kualitas Layanan | 1. Dimensi kualitas. 2. Menyelami harapan pelanggan. 3. Model hubungan dimensi kualitas layanan. 4. Penyusunan elemen setiap dimensi kualitas. | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 4 | 150 menit | Mahasiswa mampu memahami Mengukur dan Mengelola Kualitas Layanan | Mengukur dan Mengelola Kualitas Layanan | 1. Determinan Kualitas Layanan 2. Mewujudkan Layanan Prima 3. Mengukur Kualitas Layanan | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 5 | 150 menit | Mahasiswa mampu menjelaskan tentang pelanggan | Memahami Pelanggan | 1. Jenis dan Karakteristik Pelanggan 2. Arti Pelanggan | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 6 | 150 menit | Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana Mengelola *Customer Relationship* | Mengelola *Customer Relationship* | 1. *What is Relationship* 2. Elemen Strategis dan Taktis Dalam *Relationship* 3. Bisnis Adalah *Service* 4. *Customer Benefit* Dalam *Relationship* 5. *Trust, Comminment, and Attraction* | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 7 | 150 menit | Mahasiswa mampu menjelaskan Paradigma Baru Memahami Pelanggan | Paradigma Baru Memahami Pelanggan | 1. Paradigma Tentang Pelanggan 2. SDI, Proses, dan Sistem | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 8 | 120 menit | Ujian Tengah Semester (UTS) | | | | | |
| 9 | 150 menit | Mahasiswa mampu menjelaskan tentang Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan | Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan | 1. Konsep kesetiaan pelanggan. 2. Variabel dan indi-kator kesetiaan pe-langgan. 3. Merancang kuesi-oner untuk meng-gali respon keset-iaan. 4. Mengukur dampak kepuasan terhadap kesetiaan pelanggan. | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 10 | 150 menit | Mahasiswa mampu memahami Profesionalisme dalam Pelayanan Pelanggan | Profesionalisme Dalam Customer Service | 1. Profesional: Bagai-mana Terbentuk? 2. Profesional untuk Pelayanan Pelang-gan pada Industri Logistik | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 11 | 150 menit | Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana Sikap Profesional Dalam Melayani | Akomodasi Pelanggan (I) | 1. *Costumer-Focused Marketing* 2. *Costumer Satisfaction* 3. *Costumer Success* | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 12 | 150 menit | Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana Sikap Profesional Dalam Melayani | Akomodasi Pelanggan (II) | 1. *Costumer-Focused Marketing* 2. *Costumer Satisfaction* 3. *Costumer Success* | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 13 | 150 menit | Mahasiswa mampu memahami Customer Relationship Management | Customer Relationship Management | Customer Relationship Management | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 14 | 150 menit | Mahasiswa mampu memahami Relationship Development and Management(1) | Relationship Development and Management(1) | * + - 1. Development and Management of Internal Logistics Relationships       2. Development and Management of Supply Chain Management Relationship | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 15 | 150 menit | Mahasiswa mampu Memahami Relationship Development and Management(2) | Relationship Development and Management(2) | 1. Development and Management of Internal Logistics Relationships  2. Development and Management of Supply Chain Management Relationship | * Ceramah * Diskusi * Latihan | * Ketepatan menjawab soal |  |
| 16 | 120 menit | Ujian Akhir Semester (UAS) | | | | | |

**TUGAS-TUGAS YANG HARUS DISELESAIKAN MAHASISWA:**

1. Mandiri : Mencari, membaca referensi lain dan membuat rangkuman terkait Capaian Pembelajaran/ Kompetensi/ Hasil Pembelajaran Khusus untuk pengkayaan materi
2. Kelompok

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mengetahui  Direktur/Ketua Jurusan/Dekan/Ketua ST | Ketua Program Studi | Bandung,………………………..  Penanggung Jawab MK |

**CATATAN:**

1. Proses pembelajaran harus dilaksanakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, dan memotivasi mahasiswa untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan kesempatan atas prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis mahasiswa, termasuk mahasiswa berkebutuhan khusus.
2. Proses pembelajaran secara umum dilaksanakan dengan urutan:
3. Kegiatan pendahuluan, merupakan pemberian informasi yang  
   komprehensif tentang rencana pembelajaran beserta tahapan pelaksanaannya, serta informasi hasil asesmen dan umpan balik proses pembelajaran sebelumnya;
4. Kegiatan inti, merupakan kegiatan belajar dengan penggunaan metode pembelajaran yang menjamin tercapainya kemampuan tertentu yang telah dirancang sesuai dengan kurikulum;
5. Kegiatan penutup,merupakan kegiatan refleksi atas suasana dan  
   capaian pembelajaran yang telah dihasilkan, serta informasi tahapan pembelajaran berikutnya.