|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Logo Pos | **POLITEKNIK POS INDONESIA** | Kode/No: |
| Tanggal: 30 Desember 2015 |
| **FORMULIR**  SATUAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL **(SPMI)** | Revisi: |
| Halaman: 1 dari 31 |

**SATUAN ACARA PENGAJARAN**

**MANAJEMEN PELAYANAN PELANGGAN**

|  |  |
| --- | --- |
| **Digunakan untuk melengkapi:** | Kode  STANDAR PROSES PEMBELAJARAN |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proses** | **Penanggung Jawab** | | | **Tanggal** |
| **Nama** | **Jabatan** | **Tanda Tangan** |
| 1. Perumusan | Tim Kurikulum |  |  |  |
| 1. Pemeriksaan | Made Irma Dwiputranti, S.E., M.T. | Ka. Prodi |  |  |
| 1. Persetujuan | Dodi Permadi, S.T., M.T. | Wadir 1 |  |  |
| 1. Penetapan | Dr. Ir. Agus Purnomo, M.T. | Direktur |  |  |
| 1. Pengendalian | Sri Suharti, S.E., M.M. | Ka. SPMI |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |  |  |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |  |  |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |  |  |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |  |  |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |  |  |
| Pertemuan ke | : | 1 | | |  |  |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, service excellence, aspek lingkunan dalam service, dan perspektif service. | | |  |  |
| Pokok Bahasan | : | Latar Belakang | | |  |  |
| Sub Pokok Bahasan | : | 1. Dinamika perilaku pelanggan 2. Elemen Kunci Membangun Reputasi Untuk *Service Excellence* 3. Aspek Lingkungan Dalam Service 4. Service Dalam Berbagai Perspektif | | |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Menjelaskan program perkuliahan dan kontrak perkuliahan | 1. Mendengarkan penjelasan | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Menjelaskan aturan tertulis dan tidak tertulis mengenai norma dan tata tertib perkuliahan | 1. Memberikan pertanyaan |
| 1. Menjelaskan kriteria-kriteria penilaian | 1. Brainstorming |
| Penyajian | Menjelaskan:   1. Dinamika perilaku pelanggan 2. Elemen Kunci Membangun Reputasi Untuk *Service Excellence* 3. Aspek Lingkungan Dalam Service 4. Service Dalam Berbagai Perspektif | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan | 1. Mencatat tugas |
| 1. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-2 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |
|  |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 2 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu menjelaskan sifat dasar service | | |
| Pokok Bahasan | : | Sifat Dasar *Service* | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | 1. Memahami Service 2. Klasifikasi *Service* 3. *The Service Marketing Triangle* 4. Mengelola Service | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Brainstorming | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Mandiri |
| Penyajian | Menjelaskan   1. Memahami Service 2. Klasifikasi Service 3. The Service Marketing Triangle 4. Mengelola Service | 1. Mendengarkan penjelasan terha-dap pokok baha-san |
| 1. Memberikan per-tanyaan |
| 1. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan | 1. Memberikan masukan terhadap materi |
| 1. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-3 | 1. Mencatat tugas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 3 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu menjelaskan Dimensi Kualitas Layanan | | |
| Pokok Bahasan | : | Dimensi Kualitas Layanan | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | 1. Dimensi kualitas. 2. Menyelami harapan pelanggan. 3. Model hubungan dimensi kualitas layanan. 4. Penyusunan elemen setiap dimensi kualitas. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Brainstorming | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Mandiri |
| Penyajian | Menjelaskan:   1. Dimensi kualitas. 2. Menyelami harapan pelanggan. 3. Model hubungan dimensi kualitas layanan. 4. Penyusunan elemen setiap dimensi kualitas | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-4 | 1. Memberikan masukan terhadap materi 2. Mencatat tugas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 4 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu memahami Mengukur dan Mengelola Kualitas Layanan | | |
| Pokok Bahasan | : | Mengukur dan Mengelola Kualitas Layanan | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | 1. Determinan Kualitas Layanan 2. Mewujudkan Layanan Prima 3. Mengukur Kualitas Layanan | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Brainstorming | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Mandiri |
| Penyajian | Menjelaskan:   1. Determinan Kualitas Layanan 2. Mewujudkan Layanan Prima 3. Mengukur Kualitas Layanan | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-5 | 1. Mencatat tugas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 5 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu menjelaskan tentang pelanggan | | |
| Pokok Bahasan | : | Memahami Pelanggan | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | 1. Jenis dan Karakteristik Pelanggan 2. Arti Pelanggan | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Brainstorming | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Mandiri |
| Penyajian | Menjelaskan:   1. Jenis dan Karakteristik Pelanggan 2. Arti Pelanggan | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-6 | 1. Mencatat tugas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 6 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana Mengelola *Customer Relationship* | | |
| Pokok Bahasan | : | Mengelola *Customer Relationship* | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | 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* | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Brainstorming | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Mandiri |
| Penyajian | Menjelaskan:   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* | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-7 | Mencatat tugas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 7 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu menjelaskan Paradigma Baru Memahami Pelanggan | | |
| Pokok Bahasan | : | Paradigma Baru Memahami Pelanggan | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | 1. Paradigma Tentang Pelanggan 2. SDI, Proses, dan Sistem | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Brainstorming | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Mandiri |
| Penyajian | Menjelaskan:   1. Paradigma Tentang Pelanggan 2. SDI, Proses, dan Sistem | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-9 | Mencatat tugas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 120 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 8 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : |  | | |
| Pokok Bahasan | : | Ujian Tengah Semester (UTS) | | |
| Sub Pokok Bahasan | : |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 9 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu menjelaskan tentang Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan | | |
| Pokok Bahasan | : | Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | 1. Konsep kesetiaan pelanggan. 2. Variabel dan indikator kesetiaan pelanggan. 3. Merancang kuesioner untuk menggali respon kesetiaan. 4. Mengukur dampak kepuasan terhadap kesetiaan pelanggan. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Brainstorming | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Mandiri |
| Penyajian | Menjelaskan:   1. Konsep kesetiaan pelanggan. 2. Variabel dan indikator kesetiaan pelanggan. 3. Merancang kuesioner untuk menggali respon kesetiaan. 4. Mengukur dampak kepuasan terhadap kesetiaan pelanggan. | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-10 | 1. Mencatat tugas 2. Membentuk kelompok 3. Memberikan tugas Kelompok |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 10 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu memahami Profesionalisme dalam Pelayanan Pelanggan | | |
| Pokok Bahasan | : | Profesionalisme Dalam Customer Service | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | 1. Profesional: Bagaimana Terbentuk? 2. Profesional untuk Pelayanan Pelanggan pada Industri Logistik | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Brainstorming | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Mandiri |
| Penyajian | Menjelaskan   1. Profesional: Bagaimana Terbentuk? 2. Profesional untuk Pelayanan Pelanggan pada Industri Logistik | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus 4. Latihan Menghitung Upah dan Insentif |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-11 | Mencatat tugas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 11 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana Sikap Profesional Dalam Melayani | | |
| Pokok Bahasan | : | Akomodasi Pelanggan (I) | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | 1. *Costumer-Focused Marketing* 2. *Costumer Satisfaction* 3. *Costumer Success* | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Brainstorming | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Mandiri |
| Penyajian | Menjelaskan:   1. *Costumer-Focused Marketing* 2. *Costumer Satisfaction* 3. *Costumer Success* | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-12 | Mencatat tugas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 12 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | Mahasiswa mampu menganalisis Customer-Focused Marketing, 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 | : | Mahasiswa mampu menjelaskan akomodasi pelanggan | | |
| Pokok Bahasan | : | Akomodasi Pelanggan (II) | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | 1. *Costumer-Focused Marketing* 2. *Costumer Satisfaction* 3. *Costumer Success* | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Brainstorming | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Mandiri |
| Penyajian | 1. *Costumer-Focused Marketing* 2. *Costumer Satisfaction* 3. *Costumer Success* | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus 4. Menonton film tentang kepemimpinan |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-13 | Mencatat tugas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 13 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu memahami Customer Relationship Management | | |
| Pokok Bahasan | : | Customer Relationship Management | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | Customer Relationship Management | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Brainstorming | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Mandiri |
| Penyajian | Menjelaskan:  Customer Relationship Management | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan | Mencatat tugas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 14 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu memahami Relationship Development and Management | | |
| Pokok Bahasan | : | Relationship Development and Management(1) | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | * + - 1. Development and Management of Internal Logistics Relationships       2. Development and Management of Supply Chain Management Relationship | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | **Kegiatan Pembelajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |  |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Brainstorming | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Mandiri |
| Penyajian | Menjelaskan Teknik Berkomunikasi Dalam Tataran *Subconscious*. | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-13 | Mencatat tugas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Evaluasi | : | Tugas Mandiri Individu | |
|  |  |  |  | |  |
| Daftar Pustaka | : | 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. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 150 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 15 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : | Mahasiswa mampu Memahami Relationship Development and Management | | |
| Pokok Bahasan | : | Relationship Development and Management | | |
| Sub Pokok Bahasan | : | * + - 1. Development and Management of Internal Logistics Relationships  1. Development and Management of Supply Chain Management Relationship | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tahap** | | **Kegiatan Pembelajaran** | | | | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | | | **Mahasiswa** | |  |
| Pendahuluan | | 1. Mereview materi sebelumnya | | | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Menyiapkan Materi presentasi | | Projector, Laptop, Whiteboard & Spidol |
| 1. Memeriksa Tugas Kesiapan Diskusi Kelompok | | |
| Penyajian | | Menjelaskan tentang bagaimana:   1. Mengenal Diri 2. Mengenal dan Memanfaatkan Potensi Pikiran | | | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan Diskusi 2. Memberikan pertanyaan | |
| Penutup | | Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan | | |  | |
| Evaluasi | | : | Tugas Mandiri Individu | | | | |
|  | |  |  | |  | | | |  |
| Daftar Pustaka | | : | 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. | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Satuan Acara Pengajaran**  **(SAP)** | | |  |
|  | | |  |
| Mata Kuliah | : | *Customer Service Logistics* | | |
| Kode Mata Kuliah | : | L3555A2 | | |
| Dosen Pengampu | : | Suparno Saputra, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : | 2 SKS / 3 x 50 | | |
| Waktu Pertemuan | : | 120 menit | | |
| Pertemuan ke | : | 16 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : | 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 | : |  | | |
| Pokok Bahasan | : | Ujian Akhir Semester (UAS) | | |
| Sub Pokok Bahasan | : |  | | |