|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Logo Pos | **POLITEKNIK POS INDONESIA** | Kode/No: |
| Tanggal: 26 Agustus 2017 |
| **FORMULIR**  SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL **(SPMI)** | Revisi: |
| Halaman: 1 dari 14 |

**FORMULIR**

KONTRAK PERKULIAHAN

*CUSTOMER SERVICE*

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proses** | **Penanggung Jawab** | | | **Tanggal** |
| **Nama** | **Jabatan** | **Tanda Tangan** |
| 1. Perumusan | Angga Dewi Anggraeni, SE., MM |  |  |  |
| 1. Pemeriksaan | Maniah, ST., MM | KaProdi |  |  |
| 1. Persetujuan | Dodi Permadi | Wadir 1 |  |  |
| 1. Penetapan | Dr. Ir. Agus Purnomo., MT | Direktur |  |  |
| 1. Pengendalian | Sri Suharti., SE., MM | SPMI |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **KONTRAK PERKULIAHAN** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Mata Kuliah | : Customer Service |
| Kode MataKuliah | : MB4133 |
| Pengajar | : Angga Dewi Anggraeni, SE., MM |
| Semester | : 3 |
| HariPertemuan / Jam | : ..../ (100 menit)) |
| TempatPerkuliahan | : |

1. Manfaat Mata Kuliah

Dengan mengambil mata kuliah Customer Service pada program studi Manajemen bisnis, mahasiswa dapat mengkaji peran *service excellence* sebagai salah satu kunci keunggulan kompetitif dalam bisnis. Selain itu, Mahasiswa diharapkan dapat menganalisis karakteristik model layanan yang baik sebagaimana terlukis dalam segitiga layanan, serta dapat menerapkan prinsip-prinsip layanan berdasarkan analisis tersebut dengan merumuskan strategi pelayanan pelanggan yang komprehensif, termasuk komunikasi pelanggan, penanganan keluhan pelanggan, dan dapat menerapkan metode-metode praktis untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, sehingga dapat dipergunakan dalam pekerjaannya.

1. DeskripsiPerkuliahan

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.

1. Kompetensi/Capaian pembelajaran Mata Kuliah (Kompetensi Umum dan Kompetensi Khusus)

Kompetensi Umum

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.

Kompetensi Khusus

1. Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service excellence*, aspek lingkungan dalam *service*, dan perspektif service.
2. Mahasiswa mampu menjelaskan sifat dasar service
3. Mahasiswa mampu menjelaskan Dimensi Kualitas Layanan
4. Mahasiswa mampu memahami Kepentingan Relatif Dimensi Kualitas
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 bagaimana Sikap Profesional Dalam Melayani
11. Mahasiswa mampu memahami Komunikasi *Subconscious*
12. Mahasiswa mampu Mengenal Diri dan Potensi
13. OrganisasiMateri

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.

Mahasiswa mampu mengenal diri dan potensi

Mahasiswa mampu memahami Komunikasi *Subconcious*

Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana Sikap Profesional Dalam Melayani

Mahasiswa mampu memahami Profesionalisme dalam *Customer Service*

Mahasiswa mampu menjelaskan tentang Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan

Mahasiswa mampu menjelaskan paradigma baru memahami pelanggan

Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana Mengelola *Customer Relationship*

Mahasiswa mampu menjelaskan tentang pelanggan

Mahasiswa mampu memahami kepentingan relative dimensi kualitas

Mahasiswa mampu menjelaskan dimensi kualitas layanan

Mahasiswa mampu menjelaskan Sifat dasar *Service*

Matakuliah pendahulu : Pemasaran Jasa

Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan

1. Strategi Perkuliahan

Perkuliahan dilakukan melalui

1. Ceramah
2. Diskusi Kelompok
3. Latihan-latihan
4. Materi/BacaanPerkuliahan
5. Akbar, Waidi (2007). *Self Empowerment by NLP*. Jakarta, Elex Media Komputindo.
6. Bothe, Keki R. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. AMA Membership Publications Division, NY.
7. Grönroos, Christian (2000). *Service Management and Marketing; A Customer Relationship Management Approach.* Chichester, John Wiley & Sons.
8. Gunawan, Adi W., dan Ariesandi Setyono (2006). *Manage Your Mind for Success*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
9. Jenkins, Victoria (2002). *Quality Customer Service*. UCISA Conference. www.ventura-uk.com
10. McGehee, Sharon P., (2002). *Customer-Oriented Services*; *Understanding and Serviceng Our Clientele*. Ontario, --.
11. Mentzer, John T. dkk (1999). *Developing a logistics service quality scale*. Journal of Business Logistics, vol.
12. 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
13. Zeithaml, V.A, L.L. Berry & A. Parasuraman (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York.
14. Tugas

Tugas matakuliah ini terdiri dari:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Nama Tugas | Uraian dan Waktu |
| 1 | Tugas Individu | terdiri dari tugas harian dan tugas besar, yang memberikan pengalaman belajar untuk mahasiswa, selain kuliah adalah belajar di perpustakaan |
| 2 | Tugas Kelompok | yang akan dipresentasikan di depan kelas, sehingga pengalaman belajar yang diperoleh mahasiswa, selain kuliah adalah diskusi |
| 3 | Kuis | Merupakan evaluasi ujian yang akan dilakukan secara mendadak (tanpa diinformasikan), dilakukan sebanyak 2 kali sebelum UTS dan UAS |

1. Kriteria Penilaian

Nilai pada suatu mata kuliah dapat berupa gabungan dari komponen-komponen sebagai berikut :

1) Untuk mata kuliah teori terdiri dari ujian formatif (tes terstruktur, ujian tengah semester, dan ujian akhir semester) dan tugas-tugas lainnya ;

2) Untuk mata kuliah praktek terdiri dari tugas-tugas praktikum laboratorium/ ketrampilan praktek, laporan praktek, dan tes/ujian tertulis jika diperlukan.

3) Untuk mata kuliah yang terdiri dari teori dan praktek; tes formatif, tugas-tugas praktikum lab/bengkel, keterampilan praktek, laporan praktek, dan tes/ujian tertulis jika diperlukan.

c. Persentase penilaian untuk mata kuliah teori adalah sebagai berikut:

1) Ujian tengah semester (UTS) ≥ 25 %

2) Ujian akhir semester (UAS) ≥ 25 %

1. Tugas terstruktur dan mandiri ≤ 50 %
2. Persentase penilaian untuk mata kuliah praktek adalah sebagai berikut :

1) Ujian tengah semester (UTS) ≤ 25 %

2) Ujian akhir semester (UAS) ≤ 25 %

3) Tugas terstruktur dan mandiri ≥ 50 %

1. Bagi suatu mata kuliah yang mempunyai kandungan teori dan praktek maka bobot penilaian Praktek 60 dan Teori 40.
2. Nilai suatu mata kuliah dinyatakan dengan huruf mutu A, B, C, D dan E dengan sebutan mutu dan angka mutu sebagai berikut ;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Huruf Mutu | Sebutan Mutu | Angka Mutu |
| A | Sangat Baik | 4 |
| B | Baik | 3 |
| C | Cukup | 2 |
| D | Kurang | 1 |
| E | Gagal (tidak lulus) | 0 |

g. Konversi nilai dari skala skor 0 – 100 ke skala huruf A, B, C, D, dan E, dilakukan dengan kriteria klasifikasi angka sbb ;

1) 85 ≤ Nilai ≤ 100 dikonversi dengan huruf mutu A

2) 71 ≤ Nilai < 84 dikonversi dengan huruf mutu B

3) 56 ≤ Nilai < 70 dikonversi dengan huruf mutu C

4) 41 ≤ Nilai < 55 dikonversi dengan huruf mutu D

5) 0 ≤ Nilai < 40 dikonversi dengan huruf mutu E

1. Jadwal perkuliahan:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pertemuan Ke | Bahan Kajian/Pokok Bahasan | Bacaan |
| 1 | Latar Belakang | 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 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. |
| 2 | Sifat Dasar *Service* | 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 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. |
| 3 | Dimensi Kualitas Layanan | 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 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. |
| 4 | Kepentingan Relatif  Dimensi Kualitas | 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 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. |
| 5 | Memahami Pelanggan | 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 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 |
| 6 | Mengelola *Customer*  *Relationship* | 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 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. |
| 7 | Paradigma Baru  Memahami  Pelanggan | 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 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. |
| 8 | UTS |  |
| 9 | Kepuasan dan  Kesetiaan  Pelanggan | 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 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. |
| 10 | Profesionalisme  Dalam *Customer*  *Service* | 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 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. |
| 11 12 | Sikap Profesional  Dalam Melayani | 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 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. |
| 13 14 | Komunikasi  *Subconscious* | 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 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. |
| 15 | Mengenal Diri dan  Potensi | 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 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. |
| 16 | UAS |  |

Bandung, Agst 2017

Angga Dewi Anggraeni, SE., MM