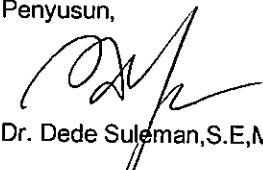

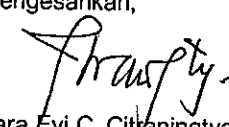


# RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) PROGRAM STUDI MANAJEMEN BMG405 MANAJEMEN JASA

Issue/Revisi	: R2	Tanggal	: 12 April 2022
Mata Kuliah	: Manajemen Jasa	Kode MK	: BMG405
Rumpun MK	: MKMI	Semester	: 7
Dosen Penyusun	: Dr. Dede Suleman, S.E, M.M, CMA	Bobot (sks)	: 3
Penyusun,  Dr. Dede Suleman, S.E, M.M, CMA	Menyetujui,  Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA.	Mengesahkan,  Clara Evi C. Citraningtyas, Ph.D.	

## RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

Capaian Pembelajaran (CP)	<b>CPL - PRODI</b>	
	S9	Menunjukkan sikap bertanggung jawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri.
	P1	Mampu menguasai konsep teoritis, metoda dan perangkat analisis fungsi manajemen Jasa dan fungsi organisasi pada berbagai jenis organisasi.
	KU1	Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora yang sesuai dengan bidang pemasaran
	KK5	Mampu menguasai pengetahuan tentang prinsip-prinsip ilmu manajemen yang mencakup manajemen pemasaran, manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, manajemen operasi, perilaku organisasi, manajemen perubahan, manajemen stratejik, perilaku konsumen, manajemen risiko, statistika bisnis, kepemimpinan, kewirausahaan dalam industri kreatif, etika penelitian bisnis, regulasi pada level lokal-regional-nasional-global, kaidah dan teknik komunikasi bisnis dan lintas-budaya dalam rangka menghasilkan kinerja organisasional yang tinggi pada level organisasi bisnis khususnya industri kreatif atau kewirausahaan.
	<b>CP-MK</b>	
	M1	Memberikan pemahaman kepada mahasiswa mengenai konsep-konsep dasar, pentingnya, dan proses dalam manajemen pemasaran jasa. (S9, KU1)
M2	Meningkatkan kemampuan analisis mahasiswa terhadap berbagai isu dan kasus konkrit manajemen pemasaran jasa pada berbagai konteks perusahaan. (S9, P1, KU1)	
M3	Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengambil keputusan yang tepat terkait dengan strategi pemasaran jasa yang memadukan bidang pemasaran dengan operasi dan sumber daya manusia. (S9, P1, KU1, KK5)	

## RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) PROGRAM STUDI MANAJEMEN BMG405 MANAJEMEN JASA

### RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

<b>Deskripsi Singkat MK</b>	Mata kuliah manajemen pemasaran jasa memberikan pemahaman kepada mahasiswa mengenai esensi manajemen jasa yang mencakup pentingnya mempelajari jasa, proses jasa. Mahasiswa dapat mempelajari dengan sistematis bahan kajian mengenai pelanggan jasa dan strategi pemasaran jasa. Pelanggan jasa memuat isi mengenai pengelolaan jasa, perilaku konsumen jasa, penciptaan pemasaran hubungan dan loyalitas pelanggan jasa, dan bagaimana menangani keluhan pelanggan jasa. Berhubungan dengan strategi pemasaran jasa, akan dibahas materi seputar produk jasa, penentuan harga, promosi dan edukasi, dan positioning dan desain jasa. Selain itu, dibicarakan juga mengenai isu-isu mengenai penghantaran jasa dan bagaimana mengintegrasikan pemasaran jasa dengan bidang operasi dan sumber daya manusia. Bahan-bahan tersebut dilengkapi dengan analisis kritis dan sistematis terhadap berbagai kasus manajemen pemasaran jasa yang terjadi pada berbagai perusahaan baik nasional maupun global.	
<b>Materi Pembelajaran/Pokok Bahasan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami jasa</li> <li>2. Pelanggan jasa</li> <li>3. Strategi pemasaran jasa di era digital</li> <li>4. Isu-isu mengenai penghantaran jasa</li> <li>5. Memadukan pemasaran, operasi dan sumber daya manusia</li> <li>6. Kasus-kasus konkrit dari berbagai perusahaan nasional dan global mengenai pemasaran jasa</li> </ol>	
<b>Pustaka</b>	<b>Utama</b>	
	Lovelock, Christopher and Lauren Wright, 2002, <i>Principles of Service Marketing Management</i> , Second Edition, New Jersey, Prentice Hall.	
	<b>Pendukung</b> Mardo, Subagiyo Ali, 2016, <i>Manajemen Pemasaran Jasa</i> , Deepublish, Yogyakarta. Wirtz, Jochen and Christopher Lovelock, 2017, <i>Essentials of Services Marketing</i> , Pearson Higher Ed USA. Dede Suleman, 2022, <i>Manajemen Pemasaran Di Era Digital (Konsep dan Strategi)</i> , Sumatera Barat, Insan Cendekia Mandiri,	
<b>Media Pembelajaran</b>	<b>Perangkat Lunak:</b>	<b>Perangkat Keras:</b>
		LCD Projector
<b>Team Teaching</b>	Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CISMA., CPM(ASIA), Dr. Dede Suleman, S.E, M.M, CMA	
<b>Mata Kuliah Prasyarat</b>		
<b>Penilai</b>	UTS :20% UAS :20% Tugas :50% Absen :10 %	

# RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) PROGRAM STUDI MANAJEMEN BMG405 MANAJEMEN JASA

RANCANGAN PEMBELAJARAN SEMESTER						
Minggu ke-	Sub CP-MK (Kemampuan Akhir yang Diharapkan)	Indikator	Kriteria & Bentuk Penilaian	Metode Pembelajaran (Estimasi Waktu)	Materi Pembelajaran (Pustaka)	Bobot Penilaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Mampu memahami Pengertian dan Karakteristik dan konsep jasa secara keseluruhan,	Mampu memahami ,karakteristik dan klasifikasi serta konsep jasa secara keseluruhan Pengertian jasa Perbedaan manajemen jasa dan pemasaran jasa ,		Ceramah, diskusi (contextual learning, discovery learning)	Pengertian jasa Perbedaan manajemen jasa dan pemasaran jasa klasifikasi dan karakteristik jasa	
2	Mampu memahami kekuatan kekuatan yang dapat merubah perekonomian jasa	Mampu memahami kekuatankekuatan yang dapat merubah perekonomian jasa Forces transforming the service economy	Ketajaman analisis dan kelengkapan identifikasi	Ceramah, diskusi, studi kasus (Problem based learning)	Forces transforming the service economy	5%
3	Mampu memahami tantangan yang dihadapi oleh jasa dan bauran pemasaran untuk jasa	Mampu memahami tantangan yang dihadapi oleh jasa dan bauran pemasaran untuk jasa Challenges posed by service Expanded marketing mix for services		Ceramah, diskusi	Challenges posed by service Expanded marketing mix for services	
4	Memahami bagaimana jasa yang berkualitas dan gap yang ada dalam kualitas jasa	Memahami bagaimana jasa yang berkualitas dan gap yang ada dalam kualitas jasa The gaps model of service quality	Ketajaman analisis Kedalaman identifikasi Kejelasan Presentasi	Ceramah, diskusi, tugas kelompok tentang contoh-contoh gap yang terjadi dalam suatu perusahaan (Discovery learning, problem based learning)	The gaps model of service quality	5%
5	Memahami perilaku konsumen dalam sektor jasa	Memahami perilaku konsumen dalam sektor jasa Understanding customer gaps		Ceramah, diskusi, presentasi kelompok dari pertemuan 4	Understanding customer gaps	
6	Mampu memahami harapan pelanggan tentang jasa yang diperoleh	Mampu memahami harapan pelanggan tentang jasa yang diperoleh Customer	Kelengkapan penjelasan dan analisis	Ceramah, diskusi (Contextual learning) Quiz 1	Customer expectation of service	10%



# RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) PROGRAM STUDI MANAJEMEN BMG405 MANAJEMEN JASA

RANCANGAN PEMBELAJARAN SEMESTER						
Minggu ke-	Sub CP-MK (Kemampuan Akhir yang Diharapkan)	Indikator	Kriteria & Bentuk Penilaian	Metode Pembelajaran (Estimasi Waktu)	Materi Pembelajaran (Pustaka)	Bobot Penilaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		expectation of service				
7	Kelengkapan penjelasan dan analisis	Kelengkapan penjelasan dan analisis Dimensions of ServQual		Ceramah, diskusi, tugas Kelompok	Dimensions of ServQual	
8	<b>Evaluasi Tengah Semester :</b> <b>Melakukan validasi hasil penilaian, evaluasi dan perbaikan proses pembelajaran berikutnya</b>					
9	Memahami bagaimana membangun hubungan yang baik dengan pelanggan	Memahami bagaimana membangun hubungan yang baik dengan pelanggan Relationship marketing, relationship value of customers, customer profitability segments		Ceramah, diskusi	Relationship marketing, relationship value of customers, customer profitability segments	
10-11	Mampu memahami services recovery	Mampu memahami services recovery How customers respond to service failures? Types of customer complain actions	Ketajaman analisis Kedalaman identifikasi Kejelasan Presentasi	Ceramah, diskusi, discovery learning, problem-based learning (tugas tentang membuat surat komplain)	How customers respond to service failures? Types of customer complain actions	10%
12	Mampu memahami dan menganalisa tentang physical evidence dan servicescape	Mampu memahami dan menganalisa tentang physical evidence dan servicescape Physical evidence and servicescape	Kelengkapan penjelasan dan analisis	Ceramah, diskusi Quiz 2	Physical evidence and Servicescape	10%
13	Mampu memahami dan menganalisa tentang physical evidence dan servicescape	Mampu memahami dan menganalisa tentang physical evidence dan servicescape Physical evidence and servicescape		Ceramah, diskusi	Physical evidence and Servicescape	
14	Mampu memahami peran karyawan dalam hantaran jasa dan citra perusahaan	Mampu memahami peran karyawan dalam hantaran jasa Human resources strategies for delivering		Ceramah, diskusi	Human resources strategies for delivering service quality through	



Universitas  
Pembangunan Jaya

# RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) PROGRAM STUDI MANAJEMEN BMG405 MANAJEMEN JASA

RANCANGAN PEMBELAJARAN SEMESTER						
Minggu ke-	Sub CP-MK (Kemampuan Akhir yang Diharapkan)	Indikator	Kriteria & Bentuk Penilaian	Metode Pembelajaran (Estimasi Waktu)	Materi Pembelajaran (Pustaka)	Bobot Penilaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		service quality through people dan citra pelayanan			people citra pelayanan	
15	Mampu memahami peran karyawan dalam hantaran jasa	Mampu memahami peran karyawan dalam hantaran jasa Human resources strategies for delivering service quality through people		Ceramah, diskusi		
16	<b>Evaluasi Akhir Semester:</b> Melakukan validasi penilaian akhir dan menentukan kelulusan mahasiswa					



**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
BMG405 MANAJEMEN JASA**