




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

Issue/Revisi	: R1	Tanggal	: 12 Juni 2020
Mata Kuliah	: Manajemen Jasa	Kode MK	: BMG405
Rumpun MK	: MKMI	Semester	: 7
Dosen Penyusun	: Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA.	Bobot (sks)	: 3
Penyusun,	Menyetujui,	Mengesahkan,	
			
Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA.	Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA.	Dr. Hendy Tannady, S.T., M.T., M.M., M.B.A.	

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL - PRODI
	S9 Menunjukkan sikap bertanggung jawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri.
	KU5 Mampu menguasai konsep teoritis, metoda dan perangkat analisis fungsi manajemen dan fungsi organisasi pada berbagai jenis organisasi.
	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 strategik, 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.
	CP-MK
M1 Memberikan pemahaman kepada mahasiswa mengenai konsep-konsep dasar, pentingnya, dan proses dalam manajemen pemasaran jasa. (S9, KU5)	
M2 Meningkatkan kemampuan analisis mahasiswa terhadap berbagai isu dan kasus konkrit manajemen pemasaran jasa pada berbagai konteks perusahaan. (S9, KU5)	
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, KU5, KK5)	
Deskripsi Singkat MK	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

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

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	
	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.
Materi Pembelajaran/Pokok Bahasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami jasa 2. Pelanggan jasa 3. Strategi pemasaran jasa 4. Isu-isu mengenai penghantaran jasa 5. Memadukan pemasaran, operasi dan sumber daya manusia 6. Kasus-kasus konkrit dari berbagai perusahaan nasional dan global mengenai pemasaran jasa
Pustaka	Utama Lovelock, Christopher and Lauren Wright, 2002, <i>Principles of Service Marketing Management</i> , Second Edition, New Jersey, Prentice Hall.
	Pendukung Wirtz, Jochen and Christopher Lovelock, 2017, <i>Essentials of Services Marketing</i> , Pearson Higher Ed USA.
Media Pembelajaran	Perangkat Lunak:
	Perangkat Keras: LCD Projector
Team Teaching	Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CISMA., CPM(ASIA).
Mata Kuliah Prasyarat	

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 konsep jasa secara keseluruhan	Mampu memahami 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	
2	Mampu memahami kekuatan yang dapat merubah perekonomian jasa	Mampu memahami kekuatan 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	

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)
6	Mampu memahami harapan pelanggan tentang jasa yang diperoleh	Mampu memahami harapan pelanggan tentang jasa yang diperoleh Customer expectation of service	Kelengkapan penjelasan dan analisis	Ceramah, diskusi (Contextual learning) Quiz 1	Customer expectation of service	10%
7	Kelengkapan penjelasan dan analisis	Kelengkapan penjelasan dan analisis Dimensions of ServQual		Ceramah, diskusi, tugas Kelompok	Dimensions of ServQual	
8	Evaluasi Tengah Semester : Melakukan validasi hasil penilaian, evaluasi dan perbaikan proses pembelajaran berikutnya					
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		Ceramah, diskusi	Physical evidence and Servicescape	

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)
		servicescape Physical evidence and servicescape				
14	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	Human resources strategies for delivering service quality through people	
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	Evaluasi Akhir Semester: Melakukan validasi penilaian akhir dan menentukan kelulusan mahasiswa					



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