



RENCANA PROGRAM KEGIATAN PERKULIAHAN SEMESTER (RPKPS)

Kode / Nama Mata Kuliah : E124605/ Manajemen Jasa

Revisi ke : 4

Satuan Kredit Semester : 2 SKS

Tgl revisi : 16 Juli 2015

Jml Jam kuliah dalam seminggu : 2 x 50 menit.

Tgl mulai berlaku : 04 September 2015

Jml Jam kegiatan laboratorium : 0 Jam

Penyusun : Dr. Ir. Rudi Tjahyono, M.M

Penanggungjawab Keilmuan : Dr. Ir. Rudi Tjahyono, M.M

Deskripsi Mata kuliah : Mata kuliah ini memberikan pengetahuan tentang service design, development of quality in service, customer value management, design attributes and performance standards, evaluating and implementing design concepts, measuring performance, servqual, six sigma in service dan value engineering.

Standar Kompetensi : Mahasiswa akan dapat menerapkan konsep-konsep kualitas di industri jasa dengan tepat.

Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
1	Mahasiswa dapat menyebutkan tujuan, manfaat dan proses pembelajaran mata kuliah.	Mahasiswa dapat mengerti standar kompetensi, kontrak pembelajaran, prinsip dan prosedur pembelajaran, penjelasan penugasan, ujian dan penilaian	<ul style="list-style-type: none">- Standar Kompetensi- Relevansi- Penjelasan Kontrak Pembelajaran- Prinsip, dan prosedur pembelajaran- Penjelasan Penugasan- Penjelasan Ujian dan penilaian	<ol style="list-style-type: none">1. Ceramah,2. Tanya jawab3. Latihan / diskusi	1-6



Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
2	Mahasiswa akan dapat menjelaskan Service Design	Mahasiswa mengerti tentang Quality Operating System and Service Life Cycle dan Competing Through Service Quality	<ul style="list-style-type: none"> - Introduction - Quality Operating System and Service Life Cycle - Competing Through Service Quality 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ceramah, 2. Tanya jawab 3. Latihan / diskusi 	1-6
3	Mahasiswa akan dapat mengembangkan desain kualitas jasa.	Mahasiswa mengerti tentang Creating High Quality Service, Total Service Design, Statistical Analysis and Control, Root Cause Analysis dan Total Quality Management	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Creating High Quality Service</i> - <i>Total Service Design</i> - <i>Statistical Analysis and Control</i> - <i>Root Cause Analysis</i> - <i>Total Quality Management</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ceramah, 2. Tanya jawab 3. Latihan / diskusi 	1-6
4	Mahasiswa akan dapat menjelaskan <i>Customer Value Management</i> .	<i>Mahasiswa mengerti tentang Market-Perceived Quality Profile, Market-Perceived Price Profile, Customer Value Map, dan Customer Value Deployment</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Introduction</i> - <i>Market-Perceived Quality Profile</i> - <i>Market-Perceived Price Profile</i> - <i>Customer Value Map</i> - <i>Customer Value Deployment</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ceramah, 2. Tanya jawab 3. Latihan / diskusi 	1-6
5	Mahasiswa akan dapat mendefinisikan atribut-atribut dari desain	<i>Mahasiswa mengerti tentang QFD, Identifying Customer Needs, generating Design Characteristics,</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Introduction to Quality Function Deployment</i> - <i>Identifying Customer Needs</i> - <i>Generating Design Characteristics</i> - <i>Determining Importance of</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ceramah, 2. Tanya jawab 3. Latihan / diskusi 	1-6



Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
		<i>dan Determining Importance of Attributes</i>	<i>Attributes</i>		
6	Mahasiswa akan dapat menjelaskan proses <i>Setting Design Performance Standards</i> .	<i>Mahasiswa mengerti tentang Designs Performance Standards, Measuring the Desired Performance Levels, Customer and Technical Benchmarks, Setting design Performance Standards, dan Estimating the Performance/Satisfaction Relationship.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Designs Performance Standards</i> - <i>Measuring the Desired Performance Levels</i> - <i>Customer and Technical Benchmarks</i> - <i>Setting design Performance Standards</i> - <i>Estimating the Performance/Satisfaction Relationship.</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ceramah, 2. Tanya jawab 3. Latihan / diskusi 	1-6
7	Mahasiswa akan dapat membuat dan mengevaluasi konsep desain.	Mahasiswa mengerti tentang Functional Analysis, Defining and Documenting Processes, Concept Generation, dan Evaluating and Selecting Concepts	<ul style="list-style-type: none"> - Functional Analysis - Defining and Documenting Processes - Concept Generation - Evaluating and Selecting Concepts 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ceramah, 2. Tanya jawab 3. Latihan / diskusi 	1-6
8	Mahasiswa akan dapat mengimplementasikan design.	Mahasiswa dapat menjelaskan Design Implementation	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Design Implementation Plan</i> - <i>Service Contruction Plan</i> - <i>Testing Plan</i> - <i>Communication Plan</i> - <i>Rollout and Transition plans</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ceramah, 2. Tanya jawab 3. Latihan / diskusi 	1-6



Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
		Plan, Service Contruccion Plan, Testing Plan, Communication Plan, Rollout and Transition plans, dan Service Management Plan	- <i>Service Management Plan</i>		
9	Mahasiswa akan dapat melakukan proses <i>Measuring Performance</i> minimal.	Mahasiswa dapat menjelaskan tentang Performance Monitoring and Stabilization Procedure, Service performance metrics, Collecting the Right Data for Service management, Data Analisis and Reporting, serta Monitoring Service Performance	- <i>Performance Monitoring and Stabilization Procedure</i> - <i>Service performance metrics</i> - <i>Collecting the Right Data for Service management</i> - <i>Data Analisis and Reporting</i> - <i>Monitoring Service Performance</i>	1. Ceramah, 2. Tanya jawab 3. Latihan / diskusi	1-6
10	Mahasiswa akan dapat melakukan penilaian terhadap kepuasan konsumen.	Mahasiswa dapat meelaskan efek dari market and cutomer changes terhadap kepuasan, kepuasan pelanggan, ekspektasi, model kepuasan.	- <i>Effect of Market and Customer Changes on Satisfactions</i> - <i>Defining Customer Satisfaction</i> - <i>Expectations</i> - <i>Other models of Satisfaction</i> - <i>Satisfaction and Value</i> - <i>Measuring Satisfaction.</i>	1. Ceramah, 2. Tanya jawab 3. Latihan / diskusi	1-6
11	Mahasiswa akan dapat merancang <i>A Service Quality Model</i> .	Mahasiswa dapat menjelaskan tentang gap 1	- <i>Gap 1</i> - <i>Gap 2</i> - <i>Gap 3</i>	1. Ceramah, 2. Tanya jawab	1-6



Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
		sampai dengan gap 5	- Gap 4 - Gap 5	3. Latihan / diskusi	
12	Mahasiswa dapat menjelaskan dan mengimplementasikan <i>Six Sigma in Service</i>	Mahasiswa dapat menjelaskan desain six sigma untuk jasa	- <i>Overview of Six Sigma</i> - <i>Six Sigma for Service</i> - <i>Design for Six Sigma Phases for Service Product</i>	1. Ceramah, 2. Tanya jawab 3. Latihan / diskusi	1-6
13	Mahasiswa dapat menjelaskan <i>Value Engineering</i> .	Mahasiswa dapat menjelaskan tentang fase informasi, kreatif, evaluasi, perencanaan, pelaporan dan implementasi.	- <i>Information Phase</i> - <i>Creative Phase</i> - <i>Evaluation Phase</i> - <i>Planning Phase</i> - <i>Reporting Phase</i> - <i>Implementation Phase</i>	1. Ceramah, 2. Tanya jawab 3. Latihan / diskusi	1-6
14	Mahasiswa dapat merancang dan mengimplementasikan teknik pengendalian kualitas untuk industri jasa dalam kasus nyata minimal 80% benar.	Mahasiswa dapat mempresentasikan tugas dan diskusi	Presentasi dan Diskusi Kelompok	1. Ceramah, 2. Tanya jawab 3. Latihan / diskusi	1-6

Level Taksonomi :

Pengetahuan	20%
Pemahaman	20%
Penerapan	20%
Analisis	20%
Sintesis	10%
Evaluasi	10%



Komposisi Penilaian

:

Aspek Penilaian	Prosentase
Ujian Akhir Semester	35%
Ujian Tengah Semester	35%
Tugas Mandiri	30%
Kuis	
Kehadiran Mahasiswa	
Total	100 %

Daftar Referensi

1. Ramaswamy, R., (1996). DESIGN AND MANAGEMENT OF SERVICE PROCESSES Keeping Customers for Life. Addisn Wesley Publishing Company, Inc. New York.
2. Zeithaml V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L, (1990). Delivering Quality Service. The Free Press, Collier Macmillan Publishers. London.
3. El-Haik, B., (2005). SERVICE DESIGN FOR SIX SIGMA A Road Map for Excellence. John Wiley & Sons, Inc. New Jersey.
4. Yang, Kai. (2005). Design for Six Sigma for Service. McGraw-Hill, Inc. New York.
5. Gaspersz, V., (2007). LEAN SIX SIGMA for Manufacturing and Service Industries. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
6. Internet

Disusun oleh :	Diperiksa oleh :		Disahkan oleh :
Dosen Pengampu	Penanggungjawab Keilmuan	Program Studi	Dekan
Dr. Ir. Rudi Tjahyono, M.M	Dr. Ir. Rudi Tjahyono, M.M	Dr. Ir. Rudi Tjahyono, M.M.	Dr.Eng. Yuliman Purwanto, M.Eng.