



RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

Identitas Mata Kuliah

Kode Mata Kuliah : TI155021
Nama Mata Kuliah : Kualitas Jasa
Bobot Mata Kuliah (sks) : 3
Semester : III
Mata Kuliah Prasyarat : Tidak ada

Identitas dan Validasi

Dosen Pengembang RPS
Koord. Kelompok Mata Kuliah
Kepala Program Studi

Nama

Dr. Eko Pujiyanto, S.Si., MT.
Prof.Dr. Cucuk NR, S.T.,M.T.
Dr. Eko Pujiyanto, S.Si., MT.

Tanda Tangan

Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)

Kode CPL

SS-9

KU-2

KK-3

- : Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri;
: Mampu melakukan validasi akademik atau kajian sesuai bidang keahliannya dalam menyelesaikan masalah di masyarakat atau industri yang relevan melalui pengembangan pengetahuan dan keahliannya;
: Penguasaan pengetahuan pada teori sistem dan aplikasi matematika optimasi terkini.

Unsur CPL

CP Mata kuliah (CPMK)

- :
1. Mahasiswa mampu memahami konsep, dimensi prinsip dan biaya kualitas jasa
2. Mahasiswa mampu memahami metode dan model pengukuran kualitas jasa
3. Mahasiswa mampu mengukur dan menganalisis kepuasan pelanggan
4. Mahasiswa mampu merancang sistem kualitas jasa

Bahan Kajian Keilmuan

- :
1. Konsep jasa, kualitas jasa, rekayasa dan manajemen kualitas jasa
2. Perancangan /rekayasa kualitas Jasa
3. Evaluasi rancangan jasa, pengukuran performansi kualitas jasa organisasi/industri, manajemen jasa berkelanjutan
4. Dimensi Kualitas Jasa, SEARVQUAL, gap analysis, QFD services

Deskripsi Mata Kuliah

: Mata kuliah ini mengenalkan dan memahami konsep, dimensi prinsip dan biaya kualitas jasa, metode dan model pengukuran kualitas jasa, serta mengukur dan menganalisis kepuasan pelanggan pada sistem jasa.

Daftar Referensi

- :
1. Tjiptono, F dan Chandra, G, Service, Quality dan Satisfaction (Edisi 4) , Andi Offset, 2016.
2. Schneider, B. and White, S.S., Service Quality - Research Perspectives, SAGE Publications, Inc, 2004.
3. Paul Kunst, P., Lemmink, J., Stauss, B., Service Quality and Management, Springer Fachmedien Wiesbaden, 1999

Tahap	Kemampuan akhir	Materi Pokok	Referensi	Metode Pembelajaran		Waktu	Pengalaman Belajar	Penilaian*	
				Luring	Daring			Indikator/kode CPL	Teknik penilaian dan bobot
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Mahasiswa memahami konsep dasar jasa, rekayasa dan manajemen kualitas jasa	Konsep jasa, kualitas jasa, rekayasa dan manajemen kualitas jasa	1 dan 3	-	Materi diupload dan diskusi spada.uns.ac.id	3x150'	Mahasiswa diminta membaca dan memahami konsep dasar jasa, rekayasa dan manajemen kualitas jasa	Paham konsep dasar jasa, rekayasa dan manajemen kualitas jasa	Menjawab pertanyaan berkaitan dengan konsep dasar jasa, rekayasa dan manajemen kualitas jasa (20%)
2	Mahasiswa mampu merancang sistem kualitas jasa yang kompleks	Perancangan /rekayasa kualitas Jasa	1 dan 3	-	Materi diupload dan diskusi spada.uns.ac.id	4x150'	Mahasiswa diajak melihat sistem kualitas melalui makalah dan melihat kasus nyata. Kemudian mahasiswa diminta merancang sistem kualitas jasa yang kompleks	Mampu merancang sistem kualitas jasa yang kompleks	Merancang sistem kualitas jasa yang kompleks (30%)
3	Mahasiswa mampu mengevaluasi rancangan jasa, mengukur performansi kualitas jasa, dan memaparkan mekanisme mengelola/manajemen perbaikan jasa yang berkelanjutan.	Evaluasi rancangan jasa, pengukuran performansi kualitas jasa organisasi/industri, manajemen jasa berkelanjutan	1, 2 dan 3	-	Materi diupload dan diskusi spada.uns.ac.id	4x150'	Mahasiswa mengevaluasi rancangan jasa, pengukuran performansi kualitas jasa organisasi/industri, manajemen jasa berkelanjutan	Mampu mengevaluasi rancangan jasa, pengukuran performansi kualitas jasa organisasi/industri, manajemen jasa berkelanjutan	Menjawab soal berkaitan dengan Evaluasi rancangan jasa, pengukuran performansi kualitas jasa organisasi/industri, manajemen jasa berkelanjutan (30%)
4	Mahasiswa mampu mendefinisikan dan mengaplikasikan tools spesifik kualitas jasa serta melakukan evaluasi	Dimensi Kualitas Jasa, SEARVQUAL, gap analysis, QFD services	1, 2 dan 3	-	Materi diupload dan diskusi spada.uns.ac.id	3x150'	Mahasiswa melihat sistem kualitas melalui makalah dan melihat kasus nyata sehingga mampu mendefinisikan dan mengaplikasikan tools spesifik kualitas jasa serta melakukan evaluasi	Dimensi Kualitas Jasa, SEARVQUAL, gap analysis, QFD services	Menyelesaikan soal Dimensi Kualitas Jasa, SEARVQUAL, gap analysis, QFD services.(20%)