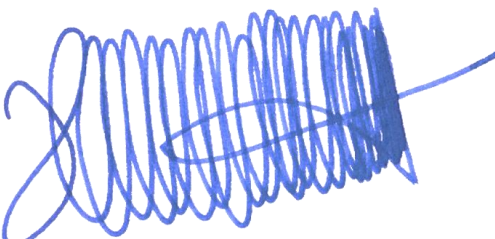




UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Kode Dokumen:
(diisi oleh admin PRODI)

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)		SEMESTER	Tgl Penyusunan
Service Excellent	EIM3062	Mata Kuliah Wajib	T=3	P=0	Genap	
OTORITAS/PENGESAHAN	Dosen Pengembangan RPS		Koordinator MK		Ko PRODI	
	Hera Febria Mavilinda SE, M.Si Yulia Hamdani Putri, SE, M.Si Iisnawati, SE, M.Si		Dr. A. Maulana, SE, MM		Dr. Ichsan Hadjri, ST, MM 	

Capaian Pembelajaran	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK	
Pembelajaran	CPL1 (S5)	Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain
	CPL2 (S8)	Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik
	CPL3 (S11)	Memiliki sikap etis dan estetis, komukatif, adaptif, dan apresiatif
	CPL4 (KK3)	Mampu melakukan analisa dan pemecahan masalah bisnis menggunakan metode ilmiah dan prinsip-prinsip manajemen
	CPL5 (KU5)	Mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang keahliannya, berdasarkan hasil

	analisis informasi dan data;
CPL6 (KK6)	Mampu berkomunikasi secara efektif, baik secara lisan dan tertulis, dengan menggunakan berbagai saluran komunikasi.
CPL7 (PP1)	Memahami konsep dan teori dalam bidang ilmu manajemen dan bisnis
CPL8 (PP3)	Memahami konsep dan teknik-teknik pemecahan masalah bisnis dalam bidang keilmuan manajemen dan bisnis
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)	
CPMK-1	Mahasiswa mampu mengolah data dan menganalisa mengenai pelayanan prima secara teori dan empirik
CPMK-2	Mahasiswa mampu mengkaji teori dan data empirik mengenai pelayanan prima kemudian merumuskannya dalam bentuk rencana strategik dan mengimplementasikannya ke rencana operasional
CPMK-3	Mahasiswa terampil dalam mengkaji teori dan data empirik dan menggunakannya dalam menyelesaikan masalah rutin manajemen dan organisasi untuk menghasilkan pelayanan yang prima
CPMK-4	Mahasiswa mampu membuat laporan kualitas layanan berdasarkan hasil olah data
Sub CPMK	
Sub CPMK-1	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan pelayanan (<i>service</i>) berdasarkan teori atau data empirik (C2, C3)
Sub CPMK-2	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan Pelanggan (<i>Customers</i>) berdasarkan teori atau data empirik (C2, C3)
Sub CPMK-3	Mahasiswa mampu menelaah masalah keluhan pelanggan dan mampu memecahkan masalah terkait keluhan pelanggan (Customer Complain) (C4, A5)
Sub CPMK-4	Mahasiswa mampu menelaah dan menyelesaikan masalah dalam studi kasus mengenai pelayanan prima I (C4, A5)
Sub CPMK-5	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan etiket Pelayanan (C2, C3)
Sub CPMK-6	Mahasiswa mampu merencanakan dan mendesign instrument pengukuran kualitas layanan (C6, P5)
Sub CPMK-	Mahasiswa mampu mengecek, mengdiagnosis dan melaporkan Kualitas Layanan di Toko Offline dengan menggunakan

	7	metode Ghost Shopping (C4, C5)			
	Sub CPMK-8	Ujian Tengah Semester – Project Laporan Kualitas Layanan Toko Offline dengan metode Ghost Shopping			
	Sub CPMK-9	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan komunikasi yang efektif dan etika berkomunikasi (C2, C3)			
	Sub CPMK-10	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan Kecerdasan Emosional (Emotional Intelligence) (C2, C3)			
	Sub CPMK-11	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan kepuasan pelanggan (C2, C3)			
	Sub CPMK-12	Mahasiswa mampu menelaah dan memecahkan masalah dalam studi kasus mengenai pelayanan prima (C4, A5)			
	Sub CPMK-13	Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan Sistem Manajemen Mutu dan penerapannya dalam perusahaan (C2, C3)			
	Sub CPMK-14	Mahasiswa mampu merencanakan dan mendesign indikator pengukuran kualitas layanan pada layanan online atau e-servqual (C6, P5)			
	Sub CPMK-15	Mahasiswa mampu mengecek, mendiagnosis dan melaporkan hasil pengecekan kualitas layanan toko online (C4, C5, A2)			
	Sub CPMK-16	Ujian Akhir Semester – Project Laporan Pengukuran Kualitas Layanan Toko Online dengan e-ServQual			
Korelasi CPL – Sub CPMK					
		CPMK-1	CPMK-2	CPMK-3	CPMK-4
	CPL1 (S5)	√	√	√	√
	CPL2 (S8)	√	√	√	√
	CPL3 (S11)	√	√	√	√
	CPL4 (KK3)	-	-	-	√

	CPL5 (KU5)	-	-	-	√	
	CPL6 (KK6)	√	√	√	√	
	CPL7 (PP1)	√	√	√	-	
	CPL8 (PP3)	-	-	√	√	
Deskripsi Singkat MK	<p>Mata kuliah ini menjelaskan tentang <i>Service Excellent</i> / Pelayanan Prima yang merupakan salah satu komponen penting yang harus dijalankan oleh semua perusahaan supaya tetap bertahan di tengah persaingan global saat ini. <i>Service excellent</i> hanya sebagian kecil dari sistem manajemen perusahaan yang kompleks, tetapi apabila dijalankan dengan pemahaman yang benar dan tujuan yang mulia maka akan memberikan sesuatu yang dahsyat untuk setiap perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam bidang jasa/layanan publik. Pelayanan terbaik adalah bertitik tolak pada konsep kepedulian kepada pelanggan untuk menciptakan kepuasan dan kemenangan dalam persaingan. Pelayanan terbaik/prima berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para pelanggan sehingga memungkinkan memberikan kepuasan yang optimal.</p>					
Bahan Kajian: Materi Pembelajaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan 2. Pelanggan 3. Penanganan Keluhan Pelanggan (<i>Handling Complain</i>) 4. Studi Kasus 5. Etiket Pelayanan 6. Kualitas layanan 7. Mengukur Kualitas Layanan Offline 8. Komunikasi Efektif dan Etika Berkomunikasi 9. Kecerdasan Emosional 10. Kepuasan pelanggan 11. Studi Kasus 12. Sistem Manajemen Mutu 					

	<p>13. E-Servqual dan E-Recovery</p> <p>14. Mengukur Kualitas Layanan Online</p>
Pustaka	Utama
	1. Kasmir. 2017. Customer Service Excellent:Teori dan Praktik. PT. Rajagrafindo Persada:Jakarta
	Pendukung
	<p>1. Sentana, Aso. 2006. Service Excellent dan Customer Satisfaction. Elexmedia Computindo : Jakarta</p> <p>2. Rusydi, Mhd. 2017. Customer Excellence. Gosyen Publishing: Yogyakarta.</p> <p>3. Badudu, Rizal. 2015. Service Excellent : Pelayanan Pelanggan yang Prima oleh Perusahaan di Indonesia. Kompas : Jakarta</p>
Dosen Pengampu	<p>1. Dr. A. Maulana, SE, MM</p> <p>2. Yulia Hamdani Putri, SE, M.Si</p> <p>3. Hera Mavilinda, SE, M.Si</p> <p>4. Iisnawati, SE, M.Si</p>
Mata Kuliah Prasyarat	-
Bobot Penilaian	Nilai Akhir = Nilai UTS (35%) + Nilai Ujian Akhir (45%) + Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)

Mg Ke -	Kemampuan akhir tiap tahap belajar	Penilaian		Bentuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa [Estimasi Waktu]	Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Tehnik			

(1)	(2)	(3)	(4)	Luring (5)	Daring (6)	(7)	(8)
1	<p>Sub CPMK–1</p> <p>Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan pelayanan (<i>service</i>) berdasarkan teori atau data empirik</p> <p>(C2, C3)</p>	<p>Ketepatan dan kesesuaian menjelaskan tentang konsep pelayanan (<i>service</i>)</p>	<p>Kriteria:</p> <p>Pemahaman dan ketepatan</p> <p>Bentuk non–test:</p> <p>Diskusi</p> <p>Tanya–Jawab</p>	<p>Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50’)]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asynchronous Maya: LMS Unsri/Google Classroom • Synchronous Maya <i>Zoom/Google Meet</i> <p>[PB: 1x(3x50’)]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pendahuluan mengenai RPS dan SAP Mata Kuliah Service Excellent • Definisi pelayanan • Jenis dari pelayanan • Pelanggan dari segi kebutuhan • Dasar–dasar Pelayanan • Jenis karyawan yang khusus memberikan pelayanan • Ciri Pelayanan yang baik 	<p>Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)</p>
2	<p>Sub CPMK–2</p> <p>Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan dari Pelanggan</p>	<p>Ketepatan dan kesesuaian menjelaskan tentang konsep pelanggan (<i>Customers</i>)</p>	<p>Kriteria:</p> <p>Pemahaman dan ketepatan</p> <p>Bentuk non–test:</p> <p>Diskusi</p> <p>Tanya–Jawab</p>	<p>Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50’)]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asynchronous Maya: LMS Unsri/Google Classroom • Synchronous Maya <i>Zoom/Google Meet</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Definisi dari pelanggan (<i>Customers</i>) • Sifat dari pelanggan (<i>Customers</i>) • Dasar pelanggan 	<p>Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)</p>

Mg Ke -	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Tehnik	Luring (5)	Daring (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	(Customers) berdasarkan teori atau data empirik (C2, C3)				[PB: 1x(3x50'')]	(Customers) • Tipe pelanggan	Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)
3	Sub CPMK-3 Mahasiswa mampu menelaah masalah keluhan pelanggan dan mampu memecahkan masalah terkait keluhan pelanggan (Customer Complain) (C4, A5)	Ketajaman analisa dan ketepatan memecahkan masalah terkait keluhan pelanggan (Customers Complain)	Kriteria: Ketajaman dan Ketepatan Bentuk non-test: Diskusi Tanya-jawab	Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50')]	• Asynchronous Maya: LMS Unsri/Google Classroom • Synchronous Maya Zoom/Google Meet [PB: 2x(3x50'')]	• Pengertian keluhan pelanggan (customer complain) • Manfaat penerapan prosedur keluhan • Langkah- langkah menghadapi keluhan • Mengatasi keluhan	Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)

Mg Ke -	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Tehnik	Luring (5)	Daring (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
						<p>pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penyebab kaburnya pelanggan 	
4	Sub CPMK-4 Mahasiswa mampu menelaah dan menyelesaikan masalah dalam studi kasus mengenai pelayanan prima I (C4, A5)	Ketajaman analisa dan ketepatan mengatasi masalah terkait pelayanan prima	<p>Kriteria: Ketajaman dan Ketepatan</p> <p>Bentuk non-test: Presentasi dan diskusi kelompok</p>	<p>Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50')]</p> <p>Tugas: Analisis Kasus dan Presentasi Kelompok</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asynchronous Maya: LMS Unsri/Google Classroom • Synchronous Maya <i>Zoom/Google Meet</i> <p>[PB: 1x(3x50'')]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis kasus terkait keluhan pelanggan • Penyelesaian masalah kasus • Sistematika penulisan studi kasus • Presentasi studi kasus 	<p>Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)</p>
5	Sub CPMK-5 Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan	Ketepatan dan kesesuaian penjelasan konsep etiket pelayanan	<p>Kriteria: Ketepatan dan kesesuaian</p> <p>Bentuk non-test: Diskusi Tanya Jawab</p>	<p>Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50')]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asynchronous Maya: LMS Unsri/Google Classroom • Synchronous Maya <i>Zoom/Google</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian Etiket Pelayanan • Etiket Pelayanan • Tata cara dalam etiket pelayanan 	<p>Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran</p>

Mg Ke -	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Tehnik	Luring (5)	Daring (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	etiket Pelayanan (C2, C3)				<i>Meet</i> [PB: 1x(3x50'')]		(25%)
6	Sub CPMK-6 Mahasiswa mampu merencanakan dan mendesign instrument pengukuran kualitas layanan (C6, P5)	Ketepatan dan kesesuaian design instrument dengan karakteristik produk	Kriteria: Ketepatan dan kesesuaian design instrumen Bentuk non-test: Diskusi Tanya Jawab	Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50')] Tugas: Design instrument pengukuran kualitas layanan	<ul style="list-style-type: none"> Asynchronous Maya: LMS Unsri/Google Classroom Synchronous Maya <i>Zoom/Google Meet</i> [PB: 1x(3x50'')]	<ul style="list-style-type: none"> Pengertian kualitas layanan Dimensi kualitas layanan 	Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)
7	Sub CPMK-7 Mahasiswa mampu mengecek, mengdiagnosis dan melaporkan Kualitas Layanan di	Ketepatan dan kesesuaian diagnosis dan laporan	Kriteria: Ketepatan dan kesesuaian Bentuk non-test: Presentasi Diskusi kelompok	Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50')] Tugas: Presentasi Laporan pengukuran Kualitas Layanan	<ul style="list-style-type: none"> Asynchronous Maya: LMS Unsri/Google Classroom Synchronous Maya <i>Zoom/Google Meet</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Indikator pengukuran kualitas layanan dengan Ghost Shopping Menentukan peran main Rekonstruksi 	Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)

Mg Ke -	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Tehnik	Luring (5)	Daring (6)	(7)	(8)
(1)	(2)	(3)	(4)	Luring (5)	Daring (6)	(7)	(8)
	Toko Offline dengan menggunakan metode Ghost Shopping (C4, C5, A2)			dengan metode Ghost Shopping	[PB: 1x(3x50'')]	pelayanan prima	
8	Sub CPMK-8 UTS / Evaluasi Tengah Semester: Project Laporan Kualitas Layanan Toko Offline dengan metode Ghost Shopping						
9	Sub CPMK-9 Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan komunikasi yang efektif dan etika berkomunikasi (C2, C3)	Ketepatan dan kesesuaian pemahaman konsep komunikasi yang efektif dan etika berkomunikasi	Kriteria: Ketepatan dan kesesuaian Bentuk non-test: Diskusi Tanya Jawab	Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50')]	<ul style="list-style-type: none"> • LMS Unsri • Google Classroom • <i>Conference meeting: Zoom/Google Meet</i> <p>[PB: 1x(3x50'')]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian komunikasi • Proses komunikasi • Hambatan komunikasi • Prinsip dasar komunikasi • Komunikasi efektif • Etika berkomunikasi 	Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)
10	Sub CPMK-10 Mahasiswa	Ketepatan dan kesesuaian penjelasan	Kriteria: Ketepatan dan	Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50')]	<ul style="list-style-type: none"> • LMS Unsri • Google Classroom 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsep dasar kecerdasan 	Nilai UTS (35%), Nilai

Mg Ke -	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Tehnik	Luring (5)	Daring (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	mampu menjelaskan dan mengonsepan Kecerdasan Emosional (Emotional Intelligence) (C2, C3)	konsep kecerdasan emosional	kesesuaian Bentuk non-test: Diskusi Tanya Jawab		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Conference meeting: Zoom/Google Meet</i> [PB: 1x(3x50'')]	emosional <ul style="list-style-type: none"> • Tipe dan ciri kecerdasan emosional • Kecerdasan emosi di tempat kerja 	Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)
11	Sub CPMK-11 Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan kepuasan pelanggan (C2, C3)	Ketepatan dan kesesuaian konsep dari kepuasan pelanggan	Kriteria: Ketepatan dan kesesuaian Bentuk non-test: Diskusi Tanya Jawab	Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50')]	<ul style="list-style-type: none"> • LMS Unsri • Google Classroom • <i>Conference meeting: Zoom/Google Meet</i> [PB: 1x(3x50'')]	<ul style="list-style-type: none"> • Pengertian Kepuasan Pelanggan • Manfaat Kepuasan Pelanggan • Rumus kepuasan pelanggan • Harapan pelanggan • 	Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)
12	Sub CPMK-12	Ketajaman analisa dan	Kriteria:	Kuliah & Diskusi,	• LMS Unsri	• Analisis kasus	Nilai UTS

Mg Ke -	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Teknik	Luring (5)	Daring (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	Mahasiswa mampu menelaah dan memecahkan masalah dalam studi kasus mengenai pelayanan prima II (C4, A5)	ketepatan mengatasi masalah terkait pelayanan prima	Ketajaman dan Ketepatan Bentuk non-test: Presentasi Diskusi kelompok	[TM: 1x(3 x 50')] Tugas: Analisis Kasus dan Presentasi Kelompok	<ul style="list-style-type: none"> • Google Classroom • <i>Conference meeting: Zoom/Google Meet</i> [PB: 1x(3x50'')]	terkait komunikasi/kecerdasan emosional/kualitas layanan interna dan eksternal <ul style="list-style-type: none"> • Penyelesaian masalah kasus • Sistematika penulisan studi kasus • Presentasi studi kasus 	(35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)
13	Sub CPMK-13 Mahasiswa mampu menjelaskan dan mengonsepan Sistem Manajemen	Ketepatan dan kesesuaian penjelasan konsep manajemen mutu	Kriteria: Ketepatan dan kesesuaian Bentuk non-test: Diskusi Tanya Jawab	Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50')]	<ul style="list-style-type: none"> • LMS Unsri • Google Classroom • <i>Conference meeting: Zoom/Google Meet</i> [PB: 1x(3x50'')]	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensi mutu • Pilar manajemen mutu • Standar mutu • Hambatan dalam manajemen mutu • Model proses 	Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)

Mg Ke -	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Tehnik	Luring (5)	Daring (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	Mutu dan penerapannya dalam perusahaan (C2, C3)					manajemen mutu	
14	Sub CPMK-14 Mahasiswa mampu merencanakan dan mendesign indikator pengukuran kualitas layanan pada layanan online atau e-servqual (C6, P5)	Ketepatan dan kesesuaian pengukuran	Kriteria: Ketepatan dan kesesuaian Bentuk non-test: Diskusi Tanya Jawab	Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50')]	<ul style="list-style-type: none"> • LMS Unsri • Google Classroom • <i>Conference meeting: Zoom/Google Meet</i> <p>[PB: 1x(3x50'')]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator kualitas layanan online (e-servqual) • E-recovery 	Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)

Mg Ke -	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran; Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Tehnik	Luring (5)	Daring (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
15	Sub CPMK-15 Mahasiswa mampu mengecek dan melaporkan hasil pengecekan kualitas layanan toko online (C5, A2)	Ketepatan, dan kesesuaian ukuran layanan	Kriteria: Ketepatan dan sistematika penulisan laporan Bentuk non-test: Presentasi Diskusi kelompok	Kuliah & Diskusi, [TM: 1x(3 x 50')] Tugas: Presentasi Laporan pengukuran Kualitas Layanan dengan metode e-ServQual	<ul style="list-style-type: none"> • LMS Unsri • Google Classroom • <i>Conference meeting: Zoom/Google Meet</i> [PB: 1x(3x50'')]	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pelanggan online • Pengelolaan layanan dan perbaikan 	Nilai UTS (35%), Nilai Ujian Akhir (45%) Nilai Tugas dan Kehadiran (25%)
16	Sub CPMK-16 : UAS / Evaluasi Akhir Semester: Project Laporan Pengukuran Kualitas Layanan Toko Online dengan e-ServQual						