



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)
PERTEMUAN KE 5 - 6

PRODI/JURUSAN : Sekretari/ Pendidikan Administrasi
MATA KULIAH : Pelayanan Prima
KODE MATA KULIAH :
JUMLAH SKS : 2 sks, Teori : 1 Praktik : 1
SEMESTER : 5/ Gasal

I. STANDAR KOMPETENSI

1. Mendeskripsikan jenis-jenis pelayanan.
2. Mengetahui jenis-jenis barang layanan
3. Mendeskripsikan cakupan pelayanan prima
4. Mengetahui aturan tentang pelayanan prima
5. Mendeskripsikan manfaat dan fungsi pelayanan prima
6. Memahami karakter pelanggan
7. Mengetahui keluhan dan cara menanggapi keluhan pelanggan
8. Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan

II. KOMPETENSI DASAR

Mendeskripsikan pelanggan

III. INDIKATOR KETERCAPAIAN

1. Mengetahui pengertian pelanggan
2. Memahami karakteristik pelanggan
3. Memahami jenis pelanggan

IV. MATERI POKOK

1. Pengertian pelanggan
2. Karakteristik Pelanggan
3. Jenis pelanggan

V. KEGIATAN PERKULIAHAN

Komponen Langkah	Uraian Kegiatan	Estimasi Waktu
Pendahuluan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengucapkan salam pembukaan2. Apersepsi3. Menjelaskan kompetensi dan tujuan dari pokok bahasan yang akan dipelajari	2 x 15 menit
Penyajian	<ol style="list-style-type: none">1. Menggali kemampuan mahasiswa dengan memberi pertanyaan mengapa membahas pengertian, karakteristik dan jenis pelanggan2. Menjelaskan tentang pengertian, karakteristik dan jenis pelanggan3. Mendiskusikan tentang pengertian, karakteristik dan jenis pelanggan	2 x 120 menit
Penutup	<ol style="list-style-type: none">1. Memberi pertanyaan/kuis untuk evaluasi hasil pembelajaran2. Meminta kepada salah satu mahasiswa untuk menyimpulkan kembali materi yang telah dipelajari3. Memberikan gambaran materi dan tugas kepada mahasiswa untuk pertemuan berikutnya	2 x 15 menit

VI. METODE PEMBELAJARAN

Ceramah, Tanya Jawab, Diskusi

VII. MEDIA

Komputer, LCD Proyektor

VIII. SUMBER BAHAN

Bahan ajar Mata Kuliah Pelayanan Prima



**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI**

IX. PENILAIAN
Proses dan hasil

Yogyakarta, Agustus 2013

Mengetahui
Ketua Program Studi,

Dosen,

Rosidah, M.Si.
NIP 19620422 198903 2 001

Siti Umi Khayatun Mardiyah, M.Pd.
NIP 19801207 200604 2 002