



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
DEWANTARA**

Terakreditasi “B” BAN-PT Depdiknas RI No: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS) SMT. GENAP TA. 2019/2020

PROGRAM STUDI	: S1 MANAJEMEN
MATA KULIAH	: Manajemen Pelayanan Prima
DOSEN	: Drs. Dasmansyah Adyas, MBA
HARI/TANGGAL	: Rabu, 10 Juni 2020
WAKTU	: 09.00 - 11.00 WIB (120 Menit)
SIFAT UJIAN	: <i>Open Book</i>

JAWABLAH PERTANYAAN DIBAWAH INI DENGAN TEPAT :

1. Apa yang dimaksud dengan pernyataan ” pemimpin pelayanan prima adalah pemimpin yang melayani khususnya karyawan atau bawahannya”? Berikan ulasan mengenai pernyataan ini!
2. Apa yang dimaksud pemimpin harus bisa memformulasikan strategi pelayanan prima? Berikan contoh!
3. Jelaskan alasan utama mengapa seorang karyawan bagian pelayanan harus dilatih dalam melayani pelanggan?
4. Mengapa dalam pelayanan, khususnya pelayanan prima petugas pelayanan dituntut untuk mahir dalam menjawab dan mendengarkan?
5. Apa tujuan pendidikan dan pelatihan bagi petugas pelayanan prima?

Selamat menempuh ujian akhir semester 2020