

Dosen: DR Vera Agustina Yanti					
SKS : 3					
Kelas : 21.1B.25					
Matakuliah :Managemen Perkantoran					
No	Ruangan	tanggal	bahan kajian	BAP	Kehadiran
1	406-m1	15-Sep-20	A Penjelasan Peraturan Perkuliahan RPS dan RTM Pengertian pemasaran dan manajemen pemasaran yaitu 1 1 Pemasaran 1 Pengertian Pemasaran 2 Pengertian Manajemen Pemasaran 3 Tujuan Pemasaran 4 Perkembangan Konsep Pemasaran 5 Entitas yang di pasarkan 1 2 Mengidentifikasi Elemen Strategi Pemasaran produk Perusahaan 1 Definisi segmentasi targetting positioning 2 Dasar-dasar yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam melakukan segmentasi pasar 3 Penentuan pasar sasaran targetting 4 Positioning yang ditetapkan oleh perusahaan	pengantar manajemen perkantoran pemberian tugas yang di kerjakan melalui gc	Tepat Waktu
					Jadwal:
					16.40-19.10
					Masuk:
					16;53;56-\

					Keluar:
					19;10;56
2	406-m1	22-Sep-20	Mengidentifikasi elemen strategi pemasaran produk perusahaan 2 1 Elemen taktik pemasaran perusahaan 1 Definisi diferensiasi bauran pemasaran dan penjualan selling infrastructure 2 Elemen-elemen dalam bauran pemasaran 3 Tipe-tipe pendekatan penjualan selling di perusahaan 2 2 Elemen value pemasaran perusahaan 1 Dimensi kualitas pelayanan service quality di perusahaan 2 Konsep quality cost delivery dan kaitannya dengan proses pemasaran	organisasi perkantoran pengertian tentang struktur organisasi deskripsi pekerjaan administrasi pemberian soal di gc	Tepat Waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk
					16;47;24
					Keluar
					19;02;25
3	406-m1	29-Sep-20	Mengelola calon pelanggan potensial 3 1 Mendapatkan Data Calon Pelanggan Potensial Prospecting 1 Teknik mencari pelanggan potensial 2 Mendapatkan data	pemberian materi di google classroom dan soal tugas yang di kerjakan oleh setiap mahasiswa	Tepat Waktu

			pelanggan yang lengkap akurat dan relevan 3 Mengelola Data Pelanggan 3 2 Menghubungi Calon Pelanggan Potensial 1 Melakukan kontak melalui beragam media komunikasi telepon e-mail short message service dll 2 Mendapatkan jadwal pertemuan meeting dengan calon pelanggan potensial 3 3 Menyusun Rencana Pertemuan Pelanggan 1 Memilih data pelanggan 2 Menentukan kelengkapan untuk pertemuan pelanggan 3 Membuat jadwal dan tempat pertemuan pelanggan 3 4 Mengelola Pertemuan Pelanggan 1 Bertanya dan Meminta Pendapat Pelanggan 2 Evaluasi Pelanggan Siapa Pelanggan Terbaik 3 Stimulasi pelanggan dengan hal baru 4 Memberikan Reward 5 Membuatkan Komunitas untuk pelanggan 6 mencatat Poin Penting Dalam	
--	--	--	--	--

			Pertemuan Pelanggan		
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk
					16;44;44
					Keluar
					19;03;25
4	406-m1	06-Okt-20	Rencana aktifitas dan ketrampilan penjualan 4 1 Rencana Aktifitas Penjualan 1 Melaksanakan Pengelolaan Waktu 2 Melaksanakan Pengelolaan Teritori 4 2 Keterampilan Penjualan 1 Membuka Percakapan Dengan Calon Pelanggan Potensial 2 Melaksanakan Penggalian Kebutuhan probing Terhadap Calon Pelanggan Potensial 3 Melaksanakan Presentasi Penjualan 4 Melaksanakan Penanganan Terhadap Keberatan Pelanggan 5 Melaksanakan Negosiasi 6 Memfasilitasi Komitmen Pembelian closing	mengajar secara online dengan memberikan materi dengan video ke wag	Tepat Waktu
					Jadwal
					16.40-19.10
					Masuk

					16;45;13
					Keluar
					19;09;42
5	406-m1	13-Okt-20	Menangani keluhan pelanggan 1 1 Menangani Keluhan Pelanggan 1 Pengertian Keluhan Pelanggan 2 Kategori Keluhan 3 Tipe Pelanggan Yang Melakukan Keluhan 4 Tujuan Utama Keluhan Pelanggan 5 Manfaat Komplain 6 Keluhan dibagi dua macam 7 Sistem Manajemen Komplain 1 2 Menerima Keluhan Pelanggan 1 Mendengarkan keluhan pelanggan sepenuhnya tanpa memotong 2 Mengkonfirmasi ulang keluhan pelanggan 3 Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan 4 Menjelaskan langkah-langkah yang akan diambil untuk menanggapi keluhan 5 Menyampaikan tenggat waktu penanganan keluhan disampaikan 6 Membuat catatan tertulis terhadap	Mengajar pertemuan 5 dengan memberikan materi dan tugas di wag gc dan my staff	Tepat Waktu

			keseluruhan keluhan pelanggan dibuat 1 3 Mempersiapkan Penanganan Keluhan Pelanggan 1 Mengkomunikasikan keseluruhan rincian keluhan pelanggan kepada seluruh pihak yang terlibat 2 Mengidentifikasi sebab utama keluhan pelanggan 3 Mengidentifikasi kondisi spesifik pelanggan yang mempengaruhi penanganan keluhan 4 Membuat skala prioritas penanganan yang ditentukan berdasarkan jenis keluhan maupun tipe pelanggan 5 Menyusun rencana penanganan keluhan pelanggan 1 4 Melaksanakan Penanganan Keluhan Pelanggan		
					Jadwal:
					16.40-19.10
					Masuk:
					16;44;24
					Keluar:
					19;06;56
6	406-m1	20-Okt-20	Pemasaran dan Jalur pelanggan baru era digital 6 1 Bergerak dari pemasaran Tradisional ke Pemasaran digital 6 2 Jalur Pelanggan baru era digital	Mengajar online simulasi uts	Tepat Waktu

					Jadwal:
					16.40-19.10
					Masuk:
					16;62;05
					Keluar:
					19;09;02
7	406-m1	27-Okt-20	Quiz	Terlewat absen mengaja mengajar online memberikan materi pelajaran melalui wag gc aplikasi my staff ubsi	Tepat Waktu
					Jadwal:
					16.40-19.10
					Masuk:
					16;43;09
					Keluar:
					19;09;07
8	-	-	(UTS)	-	-
9	406-m1	10-Nov-20	Merek Brand 1 Pengertian Merek 2 Ciri Elemen Merek 3 Manfaat Merek 4 Bauran Produk 5 Strategi Merek Produk 6 Membangun Atribut Merek berorientasi manusia Pelanggan e Ekuitas Merek	Terlewat absen keluar mengajar online memberikan materi pertemuan 9 melalui gc wag aplikasi my staff ubsi	Tepat Waktu
					Jadwal:
					16.40-19.10
					Masuk:
					16;42;07
					Keluar:
					19;10;08
10	406-m1	17-Nov-20	Perencanaan Riset Merek 1 Identifikasi Masalah 2 Tujuan Riset 3 Menetapkan Metode Riset 4 Populasi dan Sampling 5	Mengajar online pemberian materi dan tugas pertemuan 10 melalui gc dan aplikasi my staff ubsi	Tepat Waktu

			Pengumpulan data 6 Teknik analisis data		
					Jadwal:
					16.40-19.10
					Masuk:
					16;43;07
					Keluar:
					19;10;03
11	406-m1	24-Nov-20	Mempersiapkan instrumen riset ekuitas merek 1 Instrumen pengumpulan data riset Ekuitas Merek 2 Reliabilitas dan Validitas instrumen	Mengajar online pemberian materi pelajaran dan tugas melalui gc wag dan aplikasi my staff ubsi	Tepat Waktu
					Jadwal:
					16.40-19.10
					Masuk:
					16;41;08
					Keluar:
					19;05;04
12	406-m1	01-Des-20	Mempersiapkan instrumen riset ekuitas merek 1 Instrumen pengumpulan data riset Ekuitas Merek 2 Reliabilitas dan Validitas instrumen	Mengajar online pemberian materi dan tugas pertemuan 12 melalui gc dan my aplikasi staff ubsi	Tepat Waktu
					Jadwal:
					16.40-19.10
					Masuk:
					16;41;02
					Keluar:
					19;06'01
13	406-m1	08-Des-20	laporan hasil riset	Mengajar online pemberian tugas dan materi pertemuan 13 melalui gc dan my aplikasi staff ubsi	Tepat Waktu
					Jadwal:
					16.40-19.10

					Masuk:
					16;42;02
					Keluar:
					19;09;08
14	406-m1	15-Des-20	Presentasi hasil riset	Mengajar online pemberian materi dan tugas melalui gc dan my aplikasi staff ubsi	Tepat Waktu
					Jadwal:
					16.40-19.10
					Masuk:
					16;42;09
					Keluar:
					19;01;02
15	406-m1	22-Des-20	Presentasi hasil riset	quiz online	Tepat Waktu
					Jadwal:
					16.40-19.10
					Masuk:
					16;47;02
					Keluar:
					19;05;06

21200133	dwi resti vineke rio mandaro	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200158	ali syehan amarulloh	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200181	muhamad taufik	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200184	misa naibaho	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200224	riqqa auliya	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	12

PENILAIAN MAHASISWA 21.1B.25

21200004	Sophia andini	100	95	58	68	B
21200006	marta teresa karo karo	100	95	76	84	A
21200010	ari juanda	100	95	58	36	B
21200011	try etik ratnasari	100	95	46	48	B
21200019	dwita pratiwi	100	95	70	74	A
21200021	umar rodi	100	95	92	96	A
21200024	juanita doriyati	100	95	0	0	D
21200035	yulia andesta	100	95	44	94	A
21200036	muhamad ahmad habib	100	95	50	54	B
21200040	sugiarti	100	95	58	78	A
21200046	sri nur barokah	100	95	52	90	A
21200062	hayanti jemompar	100	95	20	42	C

21200075	nur hidayah	100	95	66	30	B
21200080	windi astuti	100	95	76	94	A
21200093	juniman sastra lombu	100	95	60	76	A
21200104	novia anggun khoerunnisa	100	95	36	32	C
21200110	jihan azizah	100	95	72	70	A
21200133	dwi resti vineke rio mandaro	100	95	48	52	B
21200158	ali syehan amarulloh	100	95	24	0	C
21200181	muhamad taufik	100	95	24	54	C