

Dosen : NURHIDAYATI
Matakuliah : (925) SERVICE EXCELLENCE
SKS : 3
Kelas : 21.2A.07
Jumlah Mahasiswa : 30

BAP Service Excellence 21.2A.07

Pertemuan	Ruangan	Tanggal	Bahan Kajian	Berita Acara Pengajaran	Kehadiran
01	en2-b4	17 Maret 2021	Konsep dasar kebutuhan dan proses layanan	pertemuan 1 konsep dasar kebutuhan proses pelayanan dan harapan pelanggan. Metode pengajaran dengan ceramah dan diskusi melalui Zoom dan media online My best,.. Perkuliahan berjalan lancar	Tepat Waktu Jadwal: 14:10-16:40 Masuk: 14:13:03 Keluar: 16:26:25
02	en2-b4	24 Maret 2021	Konsep Strategi Pelayanan dan Komunikasi Pelanggan	pertemuan 2 strategi pelayan pelanggan dan komunikasi dengan pelanggan. Metode pengajaran dengan ceramah dan diskusi melalui media online My best dan WAG. Perkuliahan berjalan lancar	Tepat Waktu Jadwal: 14:10-16:40 Masuk: 14:11:18 Keluar: 16:27:51
03	en2-b4	31 Maret 2021	Penciptaan Penambahan Nilai Layanan dan Kepuasan Pelanggan	pertemuan 3 penciptaan nilai layanan penambahan nilai layanan pelanggan kepuasan pelanggan. Metode pengajaran dengan ceramah dan diskusi melalui media online My best dan WAG. Perkuliahan berjalan lancar	Tepat Waktu Jadwal: 14:10-16:40 Masuk: 14:11:17 Keluar: 16:27:59
04	en2-b4	7 April 2021	Dimensi Kualitas Pelayanan Strategi Implementasi Total Quality Service	pertemuan 4 dimensi kualitas pelayanan strategy implementasi total quality service. Metode pengajaran dengan ceramah dan diskusi melalui media online My best dan WAG. Perkuliahan berjalan lancar	Tepat Waktu Jadwal: 14:10-16:40 Masuk: 14:12:30 Keluar: 16:27:14
05	en2-b4	14 April 2021	Pelayanan Prima	pertemuan 5 etika elemen pelayanan prima merancang pelayanan prima serta budaya pelayanan prima. Metode pengajaran dengan ceramah dan diskusi melalui media online My best dan WAG. Perkuliahan berjalan lancar	Tepat Waktu Jadwal: 14:10-16:40 Masuk: 14:11:22 Keluar: 16:26:47
06	en2-b4	21 April 2021	Kualitas Pelayanan Pelayanan Prima	pertemuan 6 kualitas pelayanan pelayanan prima melalui 3 konsep sikap perhatian tindakan. Metode pengajaran dengan ceramah dan diskusi melalui Zoom dan media online My best dan WAG. Perkuliahan berjalan lancar	Tepat Waktu Jadwal: 14:10-16:40 Masuk: 14:11:30

Pertemuan	Ruangan	Tanggal	Bahan Kajian	Berita Acara Pengajaran	Kehadiran
					Keluar: 16:26:04
07	en2-b4	28 April 2021	Quiz atau Review materi	pertemuan 7 quis melalui quizizz.	Tepat Waktu Jadwal: 14:10-16:40 Masuk: 14:12:07 Keluar: 16:28:21
08	-	-	(UTS)	-	-
09	en2-b4	19 Mei 2021	Presentasi dan diskusi kelompok 1	pertemuan 9 tugas praktek video penampilan profesional dan pengenalan profile sebagai cro metode. pengajaran dengan ceramah diskusi evaluasi melalui zoom.pengajaran berjalan lancar	Tepat Waktu Jadwal: 14:10-16:40 Masuk: 14:11:23 Keluar: 16:27:52
10	en2-b4 (kp)	29 Mei 2021	Presentasi dan diskusi kelompok 2	pertemuan 10 tugas praktek video menghubungi pelanggan dan membuat janji melalui telepon metode pengajaran dengan ceramah diskusi evaluasi dilakukan atas tugas praktek video pertemuan 9 dan presentasi tugas kelompok pengajaran dilakukan via zoom	Tepat waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07:35:21 Keluar: 09:52:17
11	en2-b4	2 Juni 2021	Presentasi dan diskusi kelompok 3	pertemuan 11 tugas praktek pembuatan video mempresentasikan produk kepada pelanggan pengajaran melalui zoom dengan diskusi dan ceramah mahasiswa presentasi tugas kelompok pengukuran kualitas pelayanan dan evaluasi terhadap tugas video yang sudah dikirim mahasiswa.	Tepat Waktu Jadwal: 14:10-16:40 Masuk: 14:12:14 Keluar: 16:25:52
12	en2-b4	9 Juni 2021	Presentasi dan diskusi kelompok 4	pertemuan 12 tugas praktek video pendekatan dan menawarkan produk kepada pelanggan pengajaran dengan ceramah dan tanya jawab melalui wag evaluasi dilakukan terhadap tugas video yang sudah dikirim mahasiswa perkuliahan berjalan lancar	Tepat Waktu Jadwal: 14:10-16:40 Masuk: 14:11:43 Keluar: 16:27:34
13	en2-b4	16 Juni 2021	Presentasi dan diskusi kelompok 5	pertemuan 13 tugas praktek video penanganan komplain pelanggan dan tahapan penanganan komplain pengajaran dilakukan melalui wag dengan ceramah dan diskusi evaluasi dilakukan dengan memberikan tugas kepada mahasiswa.	Tepat Waktu Jadwal: 14:10-16:40 Masuk: 14:11:22 Keluar: 16:26:30
14	en2-b4	23 Juni 2021	Presentasi dan diskusi kelompok 6	Pertemuan 14 mengevaluasi tugas praktek video dari pertemuan 9 -13 yang mencakup praktek video penampilan profesional dan pengenalan profile sebagai cro menghubungi pelanggan dan	Tepat Waktu Jadwal:

Nim	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Jumlah
21200142	nur amellia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	13
21200143	alifia faristha imani	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	13
21200151	isma aulia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200155	dela fahira	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200162	raka ferdiansyah	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	7
21200164	dayu azzhara	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200166	bagus setiawan	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	12
21200167	yenjelina yenista lado	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200170	yesika amelia putri	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	11
21200177	shepty febriyanti	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200179	adilah shabirah	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	10
21200182	nadia nur afifah	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	13
21200188	tri wahyuni	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	13
21200192	ade kurnia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200216	sarah fadilah	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
21200222	ayu septiani	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	14
	Jumlah	29	28	27	29	30	29	29	0	24	23	27	25	26	25	27	0	

Penilaian Mahasiswa 21.2A.07

NIM	NAMA	Presensi	TUGAS	UTS	UAS	GRADE AKHIR
21200003	annisa ramadhani	86	70	54	60	C
21200012	diva agnietia	100	75	60	78	B
21200013	abdul aziz	93	77	56	80	B
21200026	ronal saputra	71	60	32	30	C
21200037	cindy lauren manurung	100	70	30	30	C
21200042	atik amalia	93	75	42	79	B
21200052	maria firanti pulo payon	100	75	52	77	B
21200060	vivi apriliah	86	75	32	79	B

NIM	NAMA	Presensi	TUGAS	UTS	UAS	GRADE AKHIR
21200081	luthfiyyah lestari	100	70	46	20	C
21200100	aulia tania putri	100	75	90	80	A
21200116	waode rezza natasya	100	75	32	20	C
21200119	dimas eka putra	57	70	44	20	C
21200124	much rios hisyam noor	57	20	30	20	E
21200129	azka mahdiyyah	100	80	68	80	A
21200142	nur amellia	93	70	46	30	C
21200143	alifia faristha imani	93	77	38	77	B
21200151	isma aulia	100	77	36	70	B
21200155	dela fahira	100	70	58	30	C
21200162	raka ferdiansyah	50	20	62	20	D
21200164	dayu azzhara	100	76	56	80	B
21200166	bagus setiawan	86	75	48	30	C
21200167	yenjelina yenista lado	100	80	66	80	A
21200170	yesika amelia putri	79	70	46	60	C
21200177	shepty febriyanti	100	75	64	80	B
21200179	adilah shabirah	71	70	50	20	C
21200182	nadia nur afifah	93	77	52	77	B
21200188	tri wahyuni	93	80	70	80	A
21200192	ade kurnia	100	30	42	20	D
21200216	sarah fadilah	100	55	62	20	C
21200222	ayu septiani	100	78	54	80	B