

## REKAP MATERI KULIAH

Semester : Gasal 2025/2026

**Program Studi** : S1 MANAJEMEN  
**Mata Kuliah** : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN (MKS-3218)  
**Nama Kelas** : B02  
**Dosen** : DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M

| Pertemuan Ke | Tanggal                                                      | Isi Pertemuan                                                                                                                                                  | Dosen Hadir                                 |
|--------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1            | <b>Rencana:</b> 2025-09-22<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-09-22 | <b>Tema:</b><br>Menjelaskan RPS, Silabus, dan Kontrak Belajar<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b>                                               | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 2            | <b>Rencana:</b> 2025-09-29<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-09-29 | <b>Tema:</b><br>Pengantar CRM dalam Manajemen<br><b>Pokok Bahasan:</b><br>Definisi, konsep dasar, pentingnya CRM dalam manajemen moderen<br><b>Keterangan:</b> | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 3            | <b>Rencana:</b> 2025-10-06<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-10-15 | <b>Tema:</b><br>Customer life time value, loyalitas pelanggan dan strategi retensi<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b>                          | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 4            | <b>Rencana:</b> 2025-10-13<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-10-22 | <b>Tema:</b><br>Perilaku dan Ekspektasi Pelanggan<br><b>Pokok Bahasan:</b><br>Analisis kebutuhan, kepuasan, dan pengalaman pelanggan<br><b>Keterangan:</b>     | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 5            | <b>Rencana:</b> 2025-10-20<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-10-29 | <b>Tema:</b><br>Dimensi CRM dalam Organisasi<br><b>Pokok Bahasan:</b><br>Acquisition, retention, development; manajemen loyalitas<br><b>Keterangan:</b>        | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 6            | <b>Rencana:</b> 2025-10-27<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-11-04 | <b>Tema:</b><br>Perspektif CRM dalam Manajemen<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b>                                                              | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 7            | <b>Rencana:</b> 2025-11-03<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-11-04 | <b>Tema:</b><br>Manajemen Layanan dan Customer Care<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b>                                                         | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 8            | <b>Rencana:</b> 2025-11-10<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-11-12 | <b>Tema:</b><br>Ujian Tengah Semester<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b>                                                                       | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 9            | <b>Rencana:</b> 2025-11-17<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-11-19 | <b>Tema:</b><br>Manajemen keluhan, service recovery, dan service excellent<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b>                                  | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 10           | <b>Rencana:</b> 2025-11-24<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-11-26 | <b>Tema:</b><br>CRM Digital & Media Sosial<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b>                                                                  | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 11           | <b>Rencana:</b> 2025-12-01<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-12-03 | <b>Tema:</b><br>Implementasi CRM pada B2B dan B2C<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b>                                                           | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |

|    |                                                              |                                                                                                                                    |                                             |
|----|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 12 | <b>Rencana:</b> 2025-12-08<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-12-10 | <b>Tema:</b><br>CRM pada berbagai sektor : rumah sakit, hotel, retail, dan UMKM<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b> | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 13 | <b>Rencana:</b> 2025-12-15<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-12-17 | <b>Tema:</b><br>Indikator keberhasilan CRM<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b>                                      | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 14 | <b>Rencana:</b> 2025-12-22<br><b>Pelaksanaan:</b> 2025-12-23 | <b>Tema:</b><br>Best Practice CRM Perusahaan di Indonesia<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b>                       | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 15 | <b>Rencana:</b> 2025-12-29<br><b>Pelaksanaan:</b> 2026-01-07 | <b>Tema:</b><br>Perancangan Strategi CRM<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b>                                        | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |
| 16 | <b>Rencana:</b> 2026-01-05<br><b>Pelaksanaan:</b> 2026-01-21 | <b>Tema:</b><br>Ujian Akhir Semester<br><b>Pokok Bahasan:</b><br><br><b>Keterangan:</b>                                            | 0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |

Dosen Pengampu

Yogyakarta, 5 Februari 2026

DIANA LELI INDRATNO S.E., M.M

-----  
NIDN: 0517107201

.....

-----  
NIDN: .....



# SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI ISTI EKATANA UPAWEDA

Alamat : Jl. Hayam Wuruk No. 20 Yogyakarta, Telp : 0274-551477, Fax :  
Website : <https://stieiu.ac.id> Email : [info@stieiu.ac.id](mailto:info@stieiu.ac.id)

## DAFTAR PRESENSI KULIAH

Semester : Gasal 2025/2026

Mata Kuliah : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN (MKS-3218)  
Nama Kelas : B02  
Dosen : DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M  
Dosen Yang Hadir : DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M (16 dari 16) (100%)  
Pertemuan Terlaksana : 16 dari 16

| No. | NIM       | Nama                        | Prodi                     | Jml. Kehadiran | % Kehadiran | Sakit | Ijin | Alpa |
|-----|-----------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------|-------|------|------|
| 1   | 211030023 | METRIS LAKMAU               | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 4              | 25          | 0     | 0    | 8    |
| 2   | 221020003 | SAIDIN ALI                  | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 14             | 87.5        | 0     | 0    | 2    |
| 3   | 221020005 | RASYID AL FATTAH            | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 11             | 68.75       | 0     | 0    | 4    |
| 4   | 221020007 | SRIKANDI NATASIA WURAN      | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 12             | 75          | 0     | 0    | 3    |
| 5   | 221020008 | MARIA OKTAVIANI PRETTY TIA  | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 15             | 93.75       | 0     | 0    | 0    |
| 6   | 221020009 | RAHMADANI                   | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 15             | 93.75       | 0     | 0    | 1    |
| 7   | 221020010 | ADINDA FADHILAH             | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 14             | 87.5        | 0     | 0    | 2    |
| 8   | 221020011 | SEKAR PUTRI ILLONA          | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 9              | 56.25       | 0     | 0    | 7    |
| 9   | 221020012 | RAHAYU PUSPITANINGSIH       | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 14             | 87.5        | 0     | 0    | 2    |
| 10  | 221020013 | MARTINUS CARLOS LAPA BALELA | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 14             | 87.5        | 0     | 0    | 2    |
| 11  | 221020014 | FAWWAZ LUTFI MAHRI          | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 15             | 93.75       | 0     | 0    | 1    |
| 12  | 221020015 | RAHMAD ABDULLAH             | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 12             | 75          | 0     | 0    | 4    |
| 13  | 221020017 | SYAFIQ LUTFI MAHRI          | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 14             | 87.5        | 0     | 1    | 1    |
| 14  | 221020018 | AINUN NISA M.K MASANG       | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 11             | 68.75       | 0     | 0    | 5    |
| 15  | 221020020 | INDAH PERMATA SARI          | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 15             | 93.75       | 0     | 0    | 0    |
| 16  | 221020021 | HIDAYATUL MURGANINGSIH      | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 14             | 87.5        | 0     | 0    | 1    |
| 17  | 221020022 | VANY APRILIAN DANISA        | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 15             | 93.75       | 0     | 0    | 0    |
| 18  | 221020023 | FENTIA SWIENGKI             | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 15             | 93.75       | 0     | 0    | 0    |
| 19  | 221020024 | MERSHA ZIYAN SANAYA         | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 16             | 100         | 0     | 0    | 0    |
| 20  | 221020025 | LARAS SUBMA                 | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 15             | 93.75       | 0     | 0    | 1    |
| 21  | 221020026 | NADA MAYADA                 | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 15             | 93.75       | 0     | 0    | 1    |
| 22  | 221020028 | SAMUEL JECKSON MOREIRA      | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 7              | 43.75       | 0     | 0    | 9    |
| 23  | 221030002 | WISNI PUJIRAWATI            | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 15             | 93.75       | 0     | 0    | 0    |
| 24  | 221030006 | AGITO ARIANTO GUSMAO KOLO   | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 11             | 68.75       | 0     | 0    | 5    |
| 25  | 221030007 | YUSUF NURJAMAN NASRULLAH    | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 10             | 62.5        | 0     | 0    | 5    |
| 26  | 221030009 | PAULINA                     | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 10             | 62.5        | 0     | 0    | 6    |
| 27  | 221030010 | DIANA MONALISA              | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 9              | 56.25       | 0     | 0    | 7    |
| 28  | 221030011 | ALEXIA E.M.D. STRADA TAUS   | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 12             | 75          | 0     | 0    | 4    |
| 29  | 221030012 | ANTONIO PIRES GOMES         | S1 MANAJEMEN - S1 Reguler | 13             | 81.25       | 0     | 0    | 2    |

5 Februari 2026

.....

.....

NIDN: .....



# SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI ISTI EKATANA UPAWEDA

Alamat : Jl. Hayam Wuruk No. 20 Yogyakarta, Telp : 0274-551477, Fax :  
Website : <https://stieieu.ac.id> Email : [info@stieieu.ac.id](mailto:info@stieieu.ac.id)

## DAFTAR NILAI AKHIR

Program Studi S1 MANAJEMEN - S1 Reguler  
Semester : Gasal 2025/2026

Mata Kuliah : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN  
Nama Kelas : B02  
Jumlah Peserta : 29  
Dosen : DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M

| No. | NIM       | Nama                        | Nilai Asal |       |       |       |       | Absolut | Relatif |
|-----|-----------|-----------------------------|------------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|
|     |           |                             | Presensi   | Tugas | Quis  | UTS   | UAS   |         |         |
| 1   | 211030023 | METRIS LAKMAU               | 30.00      |       | 60.00 | 70.00 | 70.00 | 53.00   | D       |
| 2   | 221020003 | SAIDIN ALI                  | 100.00     |       | 60.00 | 85.00 | 85.00 | 66.25   | C       |
| 3   | 221020005 | RASYID AL FATTAH            | 70.00      |       | 60.00 | 80.00 | 85.00 | 63.25   | C       |
| 4   | 221020007 | SRIKANDI NATASIA WURAN      | 80.00      | 85.00 | 60.00 | 75.00 | 85.00 | 79.25   | B       |
| 5   | 221020008 | MARIA OKTAVIANI PRETTY TIA  | 90.00      | 85.00 | 60.00 | 85.00 | 85.00 | 82.75   | B       |
| 6   | 221020009 | RAHMADANI                   | 100.00     | 80.00 | 60.00 | 75.00 | 70.00 | 74.00   | B       |
| 7   | 221020010 | ADINDA FADHILAH             | 100.00     | 85.00 | 60.00 | 75.00 | 75.00 | 76.75   | B       |
| 8   | 221020011 | SEKAR PUTRI ILLONA          | 80.00      | 85.00 | 60.00 | 75.00 | 75.00 | 75.75   | B       |
| 9   | 221020012 | RAHAYU PUSPITANINGSIH       | 80.00      | 85.00 | 70.00 | 75.00 | 85.00 | 80.25   | B       |
| 10  | 221020013 | MARTINUS CARLOS LAPA BALELA | 100.00     | 85.00 | 60.00 | 75.00 | 85.00 | 80.25   | B       |
| 11  | 221020014 | FAWWAZ LUTFI MAHRI          | 100.00     | 85.00 | 60.00 | 85.00 | 85.00 | 83.25   | B       |
| 12  | 221020015 | RAHMAD ABDULLAH             | 80.00      |       | 75.00 | 80.00 | 75.00 | 61.75   | C       |
| 13  | 221020017 | SYAFIQ LUTFI MAHRI          | 100.00     | 85.00 | 60.00 | 75.00 | 85.00 | 80.25   | B       |
| 14  | 221020018 | AINUN NISA M.K MASANG       | 70.00      | 95.00 | 70.00 | 85.00 | 85.00 | 84.75   | B       |
| 15  | 221020020 | INDAH PERMATA SARI          | 90.00      | 80.00 | 75.00 | 75.00 | 75.00 | 76.75   | B       |
| 16  | 221020021 | HIDAYATUL MURGANINGSIH      | 80.00      | 80.00 | 85.00 | 80.00 | 75.00 | 78.75   | B       |
| 17  | 221020022 | VANY APRILIAN DANISA        | 90.00      | 80.00 | 60.00 | 75.00 | 70.00 | 73.50   | B       |
| 18  | 221020023 | FENTIA SWIENGKI             | 90.00      | 80.00 | 60.00 | 75.00 | 75.00 | 75.25   | B       |
| 19  | 221020024 | MERSHA ZIYAN SANAYA         | 100.00     | 85.00 | 85.00 | 75.00 | 75.00 | 79.25   | B       |
| 20  | 221020025 | LARAS SUBMA                 | 90.00      | 85.00 | 60.00 | 85.00 | 85.00 | 82.75   | B       |
| 21  | 221020026 | NADA MAYADA                 | 90.00      | 85.00 | 85.00 | 75.00 | 75.00 | 78.75   | B       |
| 22  | 221020028 | SAMUEL JECKSON MOREIRA      | 60.00      |       | 60.00 | 75.00 | 70.00 | 56.00   | C       |
| 23  | 221030002 | WISNI PUJIRAWATI            | 90.00      | 80.00 | 85.00 | 75.00 | 75.00 | 77.75   | B       |
| 24  | 221030006 | AGITO ARIANTO GUSMAO KOLO   | 80.00      |       | 60.00 | 80.00 | 80.00 | 62.00   | C       |
| 25  | 221030007 | YUSUF NURJAMAN NASRULLAH    | 70.00      |       | 60.00 | 75.00 | 80.00 | 60.00   | C       |
| 26  | 221030009 | PAULINA                     | 77.78      | 85.00 | 60.00 | 80.00 | 80.00 | 78.89   | B       |
| 27  | 221030010 | DIANA MONALISA              | 100.00     | 85.00 | 60.00 | 80.00 | 80.00 | 80.00   | B       |
| 28  | 221030011 | ALEXIA E.M.D. STRADA TAUS   | 90.00      |       | 85.00 | 80.00 | 75.00 | 63.25   | C       |
| 29  | 221030012 | ANTONIO PIRES GOMES         | 80.00      | 80.00 | 60.00 | 70.00 | 75.00 | 73.25   | B       |

Mengetahui,

| Nama Dosen                     | Tanda tangan |
|--------------------------------|--------------|
| DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M |              |