

REKAP MATERI KULIAH

Semester : Gasal 2025/2026

Program Studi : S1 MANAJEMEN
Mata Kuliah : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN (MKS-3218)
Nama Kelas : C03
Dosen : DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M

Pertemuan Ke	Tanggal	Isi Pertemuan	Dosen Hadir
1	Rencana: 2025-10-01 Pelaksanaan: 2025-10-01	Tema: Memjelaskan RPS, Silabus, dan Kontrak Belajar Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
2	Rencana: 2025-10-08 Pelaksanaan: 2025-10-08	Tema: Pengantar CRM dalam Manajemen Pokok Bahasan: Definisi, konsep dasar, pentingnya CRM dalam Manajemen Modern Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
3	Rencana: 2025-10-15 Pelaksanaan: 2025-10-15	Tema: Customer life time value, loyalitas pelanggan dan strategi retensi Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
4	Rencana: 2025-10-22 Pelaksanaan: 2025-10-22	Tema: Analisis kebutuhan, kepuasan, dan pengalaman pelanggan Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
5	Rencana: 2025-10-29 Pelaksanaan: 2025-10-29	Tema: Dimensi CRM dalam Organisasi Pokok Bahasan: Acquisition, retention, development; manajemen loyalitas Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
6	Rencana: 2025-11-05 Pelaksanaan: 2025-11-04	Tema: Perspektif CRM dalam Manajemen Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
7	Rencana: 2025-11-12 Pelaksanaan: 2025-11-04	Tema: Manajemen layanan dan customer care Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
8	Rencana: 2025-11-19 Pelaksanaan: 2025-11-12	Tema: Ujian Tengah Semester Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
9	Rencana: 2025-11-26 Pelaksanaan: 2025-11-19	Tema: Manajemen keluhan, service recovery, dan service excellent Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
10	Rencana: 2025-12-03 Pelaksanaan: 2025-11-26	Tema: CRM Digital & Media Sosial Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
11	Rencana: 2025-12-10 Pelaksanaan: 2025-12-03	Tema: Implementasi CRM pada B2B dan B2C Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M

12	Rencana: 2025-12-17 Pelaksanaan: 2025-12-10	Tema: CRM pada berbagai sektor : rumah sakit, hotel, retail, dan UMKM Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
13	Rencana: 2025-12-24 Pelaksanaan: 2025-12-17	Tema: Indikator keberhasilan CRM Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
14	Rencana: 2025-12-31 Pelaksanaan: 2025-12-23	Tema: Best Practice CRM Perusahaan di Indonesia Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
15	Rencana: 2026-01-07 Pelaksanaan: 2026-01-07	Tema: Perancangan Strategi CRM Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
16	Rencana: 2026-01-14 Pelaksanaan: 2026-01-21	Tema: Ujian Akhir Semester Pokok Bahasan: Keterangan:	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

DAFTAR PRESENSI KULIAH

Semester : Gasal 2025/2026

Mata Kuliah : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN (MKS-3218)
Nama Kelas : C03
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	221000002	RISKA APRILIYA PAWESTRI	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	15	93.75	0	0	1
2	221000003	MUHAMAD FAHMI	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	6	37.5	0	1	9
3	221000004	DAUD	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	13	81.25	0	0	3
4	221000005	EVINDA LAVITA DEWI	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	13	81.25	0	0	3
5	221000007	FAJRIAN TRI RETZA SAPUTRA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	11	68.75	0	0	5
6	221000008	YULIANA IMELDA TUAINA KEBAN	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	13	81.25	0	0	3
7	221000010	KAURI NAWANDARI	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	16	100	0	0	0
8	221000011	BASTIANUS TASIRIREKDEK	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	9	56.25	0	0	7
9	221000013	AN'IM FALAAHUDDIN	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	12	75	0	0	4
10	221000014	RISQI RUMAKSA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	13	81.25	0	0	3
11	221000015	ANANDYA ABIMANYU PRASETYA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	11	68.75	0	0	5
12	221000016	INACENSIA SELMA DA SILVA GUTERRES	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	15	93.75	0	0	1
13	221000017	NOVIA B.F. SOARES CALERES	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	13	81.25	0	0	3
14	221000018	ROSYID PERWIRA AJI	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	10	62.5	0	0	6
15	221000019	ALFINA RAHMAH	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	87.5	0	0	2
16	221010001	VIKTOR SUBAN RAYA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	13	81.25	0	0	3
17	221010002	MARGARETA CLAUDIA DWIYATI	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	87.5	0	0	2
18	221010003	MARIA GAUDENSIA PENI SURA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	87.5	0	0	2
19	221010004	MARIA BUJU URAN	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	15	93.75	0	0	1
20	221010005	ADRIANUS Satria GUNA PIRA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	8	50	0	0	8
21	221010009	MARIA DELSIANA MAMPIR LEJAB	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	15	93.75	0	0	1
22	221010010	KHAFIFAH NADILA INDA NURJIMAN	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	87.5	0	0	2
23	221010011	MARIA LIYANA MONE	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	15	93.75	0	0	1
24	221010012	MARIA SERVIA KHOTA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	12	75	0	0	4
25	221010020	YUNIKE MERAHABIA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	0	0	0	0	16
26	221010023	ARIESYA CITRA AISHWANIAR	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	15	93.75	0	0	1
27	221010024	FITRI AGUSTIN	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	15	93.75	0	0	1
28	221010025	VIONNA CRISTANTY LAU SELLY	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	12	75	0	0	4
29	221010026	SESILIA INA LEKO	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	11	68.75	0	0	5
30	221010027	RASTA FRANSISKA IKO	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	11	68.75	0	0	5
31	221010028	LARASATI PRASTYONINGRUM	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	14	87.5	0	0	2
32	221010030	WAHYU ALFANO	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	11	68.75	0	0	5
33	221010031	MARIA SERLIYANTI HOAR BRIA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	16	100	0	0	0
34	221020016	DHEFITTA AGUSTINA	S1 MANAJEMEN - S1 Reguler	0	0	0	0	16

5 Februari 2026

.....

.....
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

DAFTAR NILAI AKHIR

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

Mata Kuliah : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
Nama Kelas : C03
Jumlah Peserta : 34
Dosen : DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M

No.	NIM	Nama	Nilai Asal					Absolut	Relatif
			Presensi	Tugas	Quis	UTS	UAS		
1	221000002	RISKA APRILIYA PAWESTRI	100.00	80.00	85.00	85.00	75.00	81.25	B
2	221000003	MUHAMAD FAHMI	30.00	80.00	50.00	75.00	70.00	69.50	C
3	221000004	DAUD	80.00	80.00	70.00	75.00	75.00	75.75	B
4	221000005	EVINDA LAVITA DEWI	90.00	85.00	85.00	80.00	85.00	83.75	B
5	221000007	FAJRAN TRI RETZA SAPUTRA	80.00	85.00	70.00	80.00	70.00	76.50	B
6	221000008	YULIANA IMELDA TUAINA KEBAN	80.00	85.00	70.00	80.00	70.00	76.50	B
7	221000010	KAURI NAWANDARI	100.00	80.00	85.00	80.00	80.00	81.50	B
8	221000011	BASTIANUS TASIRIREKDEK	60.00	80.00	60.00	75.00	80.00	75.50	B
9	221000013	AN'IM FALAHHUDDIN	90.00	80.00	60.00	80.00	70.00	75.00	B
10	221000014	RISQI RUMAKSA	90.00	85.00	85.00	75.00	70.00	77.00	B
11	221000015	ANANDYA ABIMANYU PRASETYA	70.00	85.00	60.00	75.00	75.00	75.25	B
12	221000016	INACENSIA SELMA DA SILVA GUTERRES	100.00	85.00	60.00	75.00	70.00	75.00	B
13	221000017	NOVIA B.F. SOARES CALERES	100.00	85.00	60.00	75.00	75.00	76.75	B
14	221000018	ROSYID PERWIRA AJI	80.00	85.00	60.00	75.00	70.00	74.00	B
15	221000019	ALFINA RAHMAH	100.00	85.00	60.00	85.00	75.00	79.75	B
16	221010001	VIKTOR SUBAN RAYA	80.00	80.00	60.00	75.00	80.00	76.50	B
17	221010002	MARGARETA CLAUDIA DWIYATI	100.00	80.00	60.00	80.00	75.00	77.25	B
18	221010003	MARIA GAUDENSIA PENI SURA	90.00	85.00	85.00	80.00	85.00	83.75	B
19	221010004	MARIA BUJU URAN	90.00	80.00	85.00	75.00	85.00	81.25	B
20	221010005	ADRIANUS SATRIA GUNA PIRA	50.00	80.00	60.00	80.00	70.00	73.00	B
21	221010009	MARIA DELSIANA MAMPIR LEJAB	93.75					4.69	E
22	221010010	KHAFIFAH NADILA INDA NURJIMAN	100.00	80.00	60.00	80.00	75.00	77.25	B
23	221010011	MARIA LIYANA MONE	100.00	80.00	70.00	80.00	75.00	78.25	B
24	221010012	MARIA SERVIA KHOTA	90.00	80.00	60.00	80.00	80.00	78.50	B
25	221010020	YUNIKE MERAHABIA							
26	221010023	ARIESYA CITRA AISHWANIAR	100.00	85.00	60.00	80.00	75.00	78.25	B
27	221010024	FITRI AGUSTIN	90.00	85.00	70.00	85.00	85.00	83.75	B
28	221010025	VIONNA CRISTANTY LAU SELLY	90.00	85.00	60.00	85.00	80.00	81.00	B
29	221010026	SESILIA INA LEKO	70.00	85.00	70.00	80.00	80.00	79.50	B
30	221010027	RASTA FRANSISKA IKO	70.00	85.00	85.00	80.00	70.00	77.50	B



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

DAFTAR NILAI AKHIR

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

Mata Kuliah : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
Nama Kelas : C03
Jumlah Peserta : 34
Dosen : DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M

No.	NIM	Nama	Nilai Asal					Absolut	Relatif
			Presensi	Tugas	Quis	UTS	UAS		
31	221010028	LARASATI PRASTYONINGRUM	100.00	85.00	60.00	80.00	70.00	76.50	B
32	221010030	WAHYU ALFANO	70.00	85.00	70.00	75.00	70.00	74.50	B
33	221010031	MARIA SERLIYANTI HOAR BRIA	100.00	85.00	70.00	75.00	75.00	77.75	B
34	221020016	DHEFITA AGUSTINA	0.00			70.00	70.00	45.50	D

Mengetahui,

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