

REKAP MATERI KULIAH

Semester : Gasal 2025/2026

Program Studi : S1 MANAJEMEN
Mata Kuliah : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN (MKS-3218)
Nama Kelas : A01
Dosen : DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M

Pertemuan Ke	Tanggal	Isi Pertemuan	Dosen Hadir
1	Rencana: 2025-09-22 Pelaksanaan: 2025-09-22	Tema: Menjelaskan RPS, Silabus, dan Kontrak Belajar Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
2	Rencana: 2025-09-29 Pelaksanaan: 2025-09-29	Tema: Pengantar CRM dalam Manajemen Pokok Bahasan: Definisi, konsep dasar, dan pentingnya CRM dalam manajemen moderen Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
3	Rencana: 2025-10-06 Pelaksanaan: 2025-10-06	Tema: Strategi CRM & Nilai Pelanggan Pokok Bahasan: Customer life time value, loyalita pelanggan dan strategi retensi Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
4	Rencana: 2025-10-13 Pelaksanaan: 2025-10-13	Tema: Perilaku dan Ekspektasi Pelanggan Pokok Bahasan: Analisis kebutuhan, kepuasan, dan pengalaman pelanggan Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
5	Rencana: 2025-10-20 Pelaksanaan: 2025-10-20	Tema: Dimensi CRM dalam Organisasi Pokok Bahasan: Aquisition, Customer Retention, dan Manajemen Loyalitas Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
6	Rencana: 2025-10-27 Pelaksanaan: 2025-10-27	Tema: Aquisition, retention, dan manajemen loyalitas (lanjutan) Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
7	Rencana: 2025-11-03 Pelaksanaan: 2025-11-03	Tema: Perspektif CRM dalam Manajeeial Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
8	Rencana: 2025-11-10 Pelaksanaan: 2025-11-10	Tema: Ujian Tengah Semester Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
9	Rencana: 2025-11-17 Pelaksanaan: 2025-11-17	Tema: Manajemen layanan dan customer care Pokok Bahasan: Manajemen keluhan, service recovery, dan service excelent Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
10	Rencana: 2025-11-24 Pelaksanaan: 2025-11-24	Tema: CRM Digital & Media Sosial Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
11	Rencana: 2025-12-01 Pelaksanaan: 2025-12-01	Tema: Implementasi CRM pada B2B dan B2C Pokok Bahasan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M

		Keterangan:	
12	Rencana: 2025-12-08 Pelaksanaan: 2025-12-08	Tema: CRM pasa berbarbagai sektor : rumah sakiit, hotel, retail, dan UMKM Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
13	Rencana: 2025-12-15 Pelaksanaan: 2025-12-15	Tema: Indikator keberhasilan CRM Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
14	Rencana: 2025-12-22 Pelaksanaan: 2025-12-22	Tema: Best Practice CRM Perusahaan di Indonesia Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
15	Rencana: 2025-12-29 Pelaksanaan: 2026-01-05	Tema: Perancangan Strategi CRM Pokok Bahasan: Keterangan:	0517107201 - DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M
16	Rencana: 2026-01-05 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:

DAFTAR PRESENSI KULIAH

Semester : Gasal 2025/2026

Mata Kuliah : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN (MKS-3218)
Nama Kelas : A01
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	211010004	SEPTIAN YUDISTIRA ASTRAJAYA	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	3	18.75	0	0	11
2	221020004	LEONORA MAYRA TREVITA	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
3	221020006	ATIQA SALMA HUSNA	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
4	231010008	SYAHRUL AMRI TOMAYOUW	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	7	43.75	0	0	9
5	241000046	RISKY WIDYASTUTI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	16	100	0	0	0
6	241000047	RUSMIYATUN SHOLIKHAH	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
7	241000048	YIDRON YEROBEAM NANA	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	13	81.25	0	0	3
8	241000049	SEPRIANUS SAKALIOU	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	11	68.75	0	0	5
9	241000050	MOH. ROFIQI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	10	62.5	0	0	6
10	241000051	OCTAVIA RAMADHANI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
11	241000065	MUSTHOFA FAAZA	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	16	100	0	0	0
12	241000076	APRILIA RAHMAWATI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	16	100	0	0	0
13	241010001	PHILOMENA MARIA MI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	16	100	0	0	0
14	241010002	WENI UCE BENU	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
15	241010003	RAHMI ANDAYYANI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
16	241020015	NADIA PERMATA PUTRI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
17	241020017	NAYSHIIRA AZZAHRA HAKIM	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	14	87.5	0	0	2
18	241020018	INDAH NOVA SULISTYANINGRUM	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	14	87.5	0	0	2
19	241020019	SABINA ANJALI BAUNSELE	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	16	100	0	0	0
20	241020020	LUTHFIAN ZABARUL	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	13	81.25	0	0	3
21	241020021	MEIREVA WANGKANUSA	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	16	100	0	0	0
22	241020022	HUBERTINA J. SOARES CALERES	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	16	100	0	0	0
23	241020023	RIFDAH YUMNA ROFIFAH	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
24	241020024	CRISTOP HAIKAL TAWARIS	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	13	81.25	0	0	3
25	241020025	LAUDYA RAHMA INDRA	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
26	241020027	YULIUS BRIA	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
27	241020028	YOSEP PEKEI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	10	62.5	0	0	6
28	241020029	TIARA ISABEL SINGAH	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
29	241020034	CHAIRUNISA SUCI YUNIARTI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
30	241020077	AGNES PINEUL	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	14	87.5	0	0	2
31	241020079	MARIA REDYANTI LIEM	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
32	241030035	YOHANA KRISANTI BAU	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
33	241030036	YASMIN RENGKI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	7	43.75	0	0	9
34	241030037	IREMAN TEFA	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	16	100	0	0	0
35	241030038	RUBIO YOHANIS SIKI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	11	68.75	1	0	4
36	241030039	MARIA IMAKULATA DACEONCEICAO	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
37	241030040	KARMILA INTALIA ANA HAMU	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	16	100	0	0	0
38	241030041	JESICA ERWANDA NATALIA BILI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	14	87.5	0	0	2
39	241030042	AGUSTINA RIANI DO SANTOS	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	15	93.75	0	0	1
40	241030078	WERNEL RIVALDO IKU	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	14	87.5	0	0	2
41	241030081	AGUSTA K BUWIRI	S1 MANAJEMEN - S1 Regular	13	81.25	0	0	3

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

DAFTAR NILAI AKHIR

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

Mata Kuliah : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
Nama Kelas : A01
Jumlah Peserta : 41
Dosen : DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M

No.	NIM	Nama	Nilai Asal					Absolut	Relatif
			Presensi	Tugas	Quis	UTS	UAS		
1	211010004	SEPTIAN YUDISTIRA ASTRAJAYA	30.00	0.00	0.00	70.00	0.00	22.50	E
2	221020004	LEONORA MAYRA TREVITA	70.00	85.00	75.00	75.00	75.00	76.75	B
3	221020006	ATIQA SALMA HUSNA	60.00	85.00	80.00	70.00	75.00	75.25	B
4	231010008	SYAHRUL AMRI TOMAYOUW	30.00		70.00	70.00	70.00	54.00	D
5	241000046	RISKY WIDYASTUTI	100.00	85.00	80.00	85.00	85.00	85.25	A
6	241000047	RUSMIYATUN SHOLIKHAH	100.00	85.00	80.00	85.00	85.00	85.25	A
7	241000048	YIDRON YEROBEAM NANA	80.00	85.00	0.00	80.00	75.00	71.25	B
8	241000049	SEPRIANUS SAKALIOU	60.00	85.00	70.00	70.00	70.00	72.50	B
9	241000050	MOH. ROFIQI	60.00	85.00	0.00	70.00	75.00	67.25	C
10	241000051	OCTAVIA RAMADHANI	100.00	85.00	70.00	85.00	75.00	80.75	B
11	241000065	MUSTHOFA FAAZA	100.00	85.00	75.00	85.00	70.00	79.50	B
12	241000076	APRILIA RAHMAWATI	100.00	85.00	70.00	85.00	75.00	80.75	B
13	241010001	PHILOMENA MARIA MI	100.00	80.00	70.00	80.00	75.00	78.25	B
14	241010002	WENI UCE BENU	100.00	80.00	70.00	85.00	70.00	78.00	B
15	241010003	RAHMI ANDAYYANI	90.00	80.00	70.00	85.00	75.00	79.25	B
16	241020015	NADIA PERMATA PUTRI	100.00	85.00	85.00	85.00	85.00	85.75	A
17	241020017	NAYSHIIRA AZZAHRA HAKIM	80.00	85.00	75.00	80.00	75.00	78.75	B
18	241020018	INDAH NOVA SULISTYANINGRUM	80.00	85.00	80.00	75.00	70.00	76.00	B
19	241020019	SABINA ANJALI BAUNSELE	100.00	80.00	70.00	80.00	75.00	78.25	B
20	241020020	LUTHFIAN ZABARUL	70.00	80.00	75.00	70.00	75.00	74.25	B
21	241020021	MEIREVA WANGKANUSA	100.00	80.00	85.00	85.00	75.00	81.25	B
22	241020022	HUBERTINA J. SOARES CALERES	100.00	85.00	75.00	90.00	85.00	86.25	A
23	241020023	RIFDAH YUMNA ROFIFAH	90.00	85.00	85.00	80.00	70.00	78.50	B
24	241020024	CRISTOP HAIKAL TAWARIS	70.00	85.00	70.00	85.00	70.00	77.50	B
25	241020025	LAUDYA RAHMA INDRA	100.00	80.00	70.00	85.00	75.00	79.75	B
26	241020027	YULIUS BRIA	90.00	80.00	70.00	80.00	75.00	77.75	B
27	241020028	YOSEP PEKEI	60.00	80.00	70.00	70.00	70.00	71.50	B
28	241020029	TIARA ISABEL SINGAH	90.00	85.00	70.00	85.00	75.00	80.25	B
29	241020034	CHAIRUNISA SUCI YUNIARTI	90.00	85.00	75.00	75.00	70.00	76.00	B
30	241020077	AGNES PINEUL	80.00	85.00	70.00	80.00	70.00	76.50	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 : A01
Jumlah Peserta : 41
Dosen : DIANA LELI INDRATNO, S.E., M.M

No.	NIM	Nama	Nilai Asal					Absolut	Relatif
			Presensi	Tugas	Quis	UTS	UAS		
31	241020079	MARIA REDYANTI LIEM	90.00	85.00	70.00	80.00	70.00	77.00	B
32	241030035	YOHANA KRISANTI BAU	90.00	85.00	70.00	80.00	75.00	78.75	B
33	241030036	YASMIN RENGKI	50.00		0.00	75.00	70.00	49.50	D
34	241030037	IREMAN TEFA	100.00	85.00	70.00	85.00	80.00	82.50	B
35	241030038	RUBIO YOHANIS SIKI	70.00	85.00	70.00	75.00	70.00	74.50	B
36	241030039	MARIA IMAKULATA DACEONCEICAO	90.00	85.00	85.00	80.00	75.00	80.25	B
37	241030040	KARMILA INTALIA ANA HAMU	100.00	85.00	80.00	85.00	70.00	80.00	B
38	241030041	JESICA ERWANDA NATALIA BILI	90.00	85.00	85.00	80.00	75.00	80.25	B
39	241030042	AGUSTINA RIANI DO SANTOS	100.00	85.00	75.00	85.00	75.00	81.25	B
40	241030078	WERNEL RIVALDO IKU	80.00	80.00	85.00	80.00	75.00	78.75	B
41	241030081	AGUSTA K BUWIRI	70.00	80.00	70.00	80.00	75.00	76.75	B

Mengetahui,

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