

# BERITA ACARA PERKULIAHAN

## Universitas Kristen Krida Wacana Jakarta

FR-UKW-3.1/R2

Periode : Ganjil 2022/2023

Hari : Selasa

Program Studi : Manajemen

Jam : 08:00 - 10:30

NID - Nama Dosen : 1271 - Y B Andre Marvianta

Kelas : 7PMNB (K)

KMK - Mata Kuliah : MNOPP001 - MANAJEMEN JASA  
(3 sks)

Ruang : A604

Tatap Muka Ke	Hari / Tanggal	Waktu	Pokok Bahasan	Materi	Jml Mhs Hadir	Ruangan	Pengajar	Tanda Tangan
1	Selasa, 20 Sep 2022	08:00 - 10:30	Pengantar Manajemen Jasa	Pengertian, ciri-ciri Jasa, Contoh-contoh jasa	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	
2	Selasa, 27 Sep 2022	08:00 - 10:30	Proses Pemasaran Jasa	Spektrum Pemasaran Jasa, Jenis-jenis Peluang Jasa	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	
3	Selasa, 04 Oct 2022	08:00 - 10:30	Proses Jasa	mendorong pelanggan memilih, customer delivered value, bgmn pelanggan menilai kinerja jasa.	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	
4	Selasa, 11 Oct 2022	08:00 - 10:30	Kontak Pelanggan	Pengertian, ciri2 dan jenis kontak pelanggan	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	
5	Selasa, 18 Oct 2022	08:00 - 10:30	Pelayanan Jasa	Pembedaan jenis2 jasa; Penciptaan jasa dari produk manufaktur;	( 15/15 )	A604	Y B Andre Marvianta	
6	Selasa, 25 Oct 2022	08:00 - 10:30	risk customer management	pengertian resiko, macam2 bentuk resiko	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	
7	Selasa, 01 Nov 2022	08:00 - 10:30	productivity service quality	pengertian, makna jasa, manfaat, kesenjangan	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	
8	Selasa, 08 Nov 2022	08:00 - 10:00	UTS	UTS	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	
9	Selasa, 22 Nov 2022	08:00 - 10:30	SERVICE RECOVERY	pengertian, sebab2 kegagalan jasa, sebab2 keluhan, cara pemulihan	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	
10	Selasa, 29 Nov 2022	08:00 - 10:30	service recovery	benefit, teknik mempertahankan pelanggan, langkah2 recovery	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	
11	Selasa, 06 Dec 2022	08:00 - 10:30	physical evidence	pengertian, ciri2 physical evidence	( 17/20 )	A604	Y B Andre Marvianta	

**BERITA ACARA PERKULIAHAN**  
**Universitas Kristen Krida Wacana**  
**Jakarta**

FR-UKW-3.1/R2

Periode : Ganjil 2022/2023 Hari : Selasa  
Program Studi : Manajemen Jam : 08:00 - 10:30  
NID - Nama Dosen : 1271 - Y B Andre Marvianta Kelas : 7PMNB (K)  
KMK - Mata Kuliah : MNOPP001 - MANAJEMEN JASA Ruang : A604  
(3 sks)

Tatap Muka Ke	Hari / Tanggal	Waktu	Pokok Bahasan	Materi	Jml Mhs Hadir	Ruangan	Pengajar	Tanda Tangan
12	Selasa, 13 Dec 2022	08:00 - 10:30	service delivery	faktor kunci,, service marketing triangle, HR strategy in service	( 16/16 )	A604	Y B Andre Marvianta	
13	Selasa, 20 Dec 2022	08:00 - 10:30	siklus pengembangan jasa	pengertian, ciri2, levels of service innovation	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	
14	Selasa, 03 Jan 2023	08:00 - 10:30	Pricing/ penetapan harga jual	Strategi-strategi di dalam penetapan harga jual	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	
15	Selasa, 10 Jan 2023	08:00 - 10:30	Komunikasi pemasaran terpadu	Pengertian, Media-media komunikasi; pendekatan untuk mengintegrasikan Komunikasi Pemasaran Jasa	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	
16	Selasa, 17 Jan 2023	08:00 - 10:00	UAS	UAS	( 21/21 )	A604	Y B Andre Marvianta	

Mengetahui,  
Kepala Unit Administrasi Akademik,



( Selamet )

Jakarta Barat, 02 Februari 2023  
Kepala Program Studi,

( Daniel Widjaja )



# PRESENSI PERKULIAHAN

## Universitas Kristen Krida Wacana Jakarta

Periode : Ganjil 2022/2023      Hari : Selasa  
 Program Studi : Manajemen      Jam : 08:00 - 10:30  
 NID - Nama Dosen : 1271 - Y B Andre Marvianta      Kelas : 7PMNB (K)  
 KMK - Mata Kuliah : MN0PP001 - MANAJEMEN JASA Ruang : A604  
 (3 sks)

Nim Mahasiswa	Nama Mahasiswa	20 Dec 2022	03 Jan 2023	10 Jan 2023
222018024	FAJAR SEPTIAWAN	H	H	H
312019039	SUNGSUNG SANTOSO	H	H	H
312019049	CARLIE RAVENCIA SETIAWAN	H	H	H
312019051	PRISCILLA FREDINI A WINATA	H	H	H
312019052	CHRISTINE ANANDA	H	H	H
312019058	VINKY STEPANY PUTRI	H	H	H
312019059	LEIRESSA JULISA LUBIS	H	H	H
312019061	CECCIO FARELLE GUNTORO	H	H	H
312019065	RUTS ANASTASYA FRANSISKA	H	H	H
312019066	SARON LAMBAN	H	H	H
312019067	BERTHA ANGELA YAPEN	H	H	H
312019085	IVAN CIPUTRA	H	H	H
312019088	LISA LAWRENZIA	H	H	H
312019093	PAULUS HASUDUNGAN	H	H	H
312019097	BETHA PUTRI CAHYANI	H	H	H
312019099	ANDIKA YUDISTIRA	H	H	H
312019105	YULIUS SUSANTO	H	H	H
312019106	RUT APRILA MARTA PELITA ARITON	H	H	H
312019108	GLORIA TRISHA RITIAUW	H	H	H
312019116	BRITTANY JANICE PUTONG	H	H	H
312019119	KEVIN ALBER OSBERTUS EPHRAIM	H	H	H

Tanggal : 12-Feb-2023 09:02 \*\*\* Daftar Rincian Nilai Mahasiswa \*\*\*  
 Form : UKW  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Dosen : Y B Andre Marvianta  
 Prodi : Manajemen  
 M.K : MN0PP001 - MANAJEMEN JASA  
 Sem : Ganjil 2022/2023  
 Kelas : 7PMNB Hal : 1/2

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tgs 30.0%	UTS 35.0%	UAS 35.0%	Score	Grade
1.	222018024	FAJAR SEPTIAWAN	80	82	83	81.75	A
2.	312019039	SUNGSUNG SANTOSO	80	82	83	81.75	A
3.	312019049	CARLIE RAVENCIA SETIAWAN	80	80	80	80	A
4.	312019051	PRISCILLA FREDINI WINATA	80	80	80	80	A
5.	312019052	CHRISTINE ANANDA	80	80	85	81.75	A
6.	312019058	VINKY STEPANY PUTRI	80	85	85	83.5	A
7.	312019059	LEIRESSA JULISA LUBIS	80	85	87	84.2	A
8.	312019061	CECCIO FARELLE GUNTORO	80	82	88	83.5	A
9.	312019065	RUTS ANASTASYA FRANSISKA	80	82	80	80.7	A
10.	312019066	SARON LAMBAN	80	80	78	79.3	A-
11.	312019067	BERTHA ANGELA YAPEN	80	80	80	80	A
12.	312019085	IVAN CIPUTRA	80	80	88	82.8	A
13.	312019088	LISA LAWRENZIA	80	82	80	80.7	A
14.	312019093	PAULUS HASUDUNGAN	80	82	85	82.45	A
15.	312019097	BETHA PUTRI CAHYANI	80	85	80	81.75	A
16.	312019099	ANDIKA YUDISTIRA	80	82	78	80	A
17.	312019105	YULIUS SUSANTO	80	80	82	80.7	A
18.	312019106	RUT APRILA MARTA PELITA	80	80	82	80.7	A
19.	312019108	ARITONANG GLORIA TRISHA RITIAUW	80	80	85	81.75	A
20.	312019116	BRITTANY JANICE PUTONG	80	85	82	82.45	A

Tanggal : 12-Feb-2023 09:02 \*\*\* Daftar Rincian Nilai Mahasiswa \*\*\*  
Form : UKW  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Dosen : Y B Andre Marvianta  
Prodi : Manajemen  
M.K : MN0PP001 - MANAJEMEN JASA  
Sem : Ganjil 2022/2023  
Kelas : 7PMNB Hal : 1/2

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tgs	UTS	UAS	Score	Grade
			30.0%	35.0%	35.0%		
21.	312019119	KEVIN ALBER OSBERTUS EPHRAIM	80	85	80	81.75	A

>=80.00 = A = 20 = 95.24%

>=75.00 = A- = 1 = 4.76%

>=71.00 = B+ = 0 = 0%

>=67.00 = B = 0 = 0%

>=63.00 = B- = 0 = 0%

>=59.00 = C+ = 0 = 0%

>=56.00 = C = 0 = 0%

>=45.00 = D = 0 = 0%

>=0.00 = E = 0 = 0%

Paraf Dosen:

Pimpinan Fakultas:

Y B Andre Marvianta