
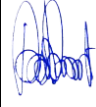

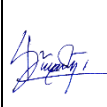


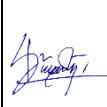
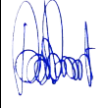

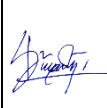


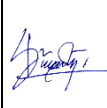


	<b>FORMULIR</b>		
	<b>BERITA ACARA PERKULIAHAN</b>		
	No. Dokumen	S2.001.018.2011	
	Edisi	01	
	Revisi		
	Berlaku Efektif	19 September 2011	
Halaman	1 dari 4		

**TAHUN AKADEMIK: 2022/2023 - GENAP**  
**PROGRAM STUDI: D-4 / USAHA PERJALANAN WISATA / KIP A**

Mata Kuliah : N010T - Manajemen Kualitas Pelayanan (T)  
 SKS : 2  
 Kelas : KIP A  
 Dosen : 754 - RMW. AGIE PRADHIPTA, M.Sc

Hari : Selasa  
 Jam : 13:00 - 15:00  
 Ruang : 503B  
 NIDN : 0331107202







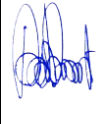


PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
1	Perkuliahan awal Visi dan Misi STP Trisakti Mahasiswa mengerti tentang pentingnya Industri Jasa	Perkenalan dan penjelasan RPS Visi Misi STP Trisakti; Standar QC, ISO, IWA2, SNI; 10 Topik Manajemen Strategik; Manajemen Kualitas Pelayanan di Hospitality dan Tourism Industry	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
2	Konsep Manajemen kualitas ; Mengetahui Tokoh-tokoh perkembangan Mutu beserta teorinya	Lanjutan Kualitas Pelayanan di Hospitality dan Tourism Industry	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
3	Dasar hukum perlindungan konsumen; Perbaikan kualitas	Manajemen Jasa	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
4	Alat-ukur kepuasan pelanggan	Lanjutan manajemen jasa	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				



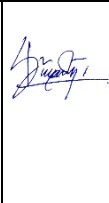
	<b>FORMULIR</b>		
	<b>BERITA ACARA PERKULIAHAN</b>		
	No. Dokumen	S2.001.018.2011	
	Edisi	01	
	Revisi		
	Berlaku Efektif	19 September 2011	
Halaman	2 dari 4		



**TAHUN AKADEMIK: 2022/2023 - GENAP**  
**PROGRAM STUDI: D-4 / USAHA PERJALANAN WISATA / KIP A**

Mata Kuliah : N010T - Manajemen Kualitas Pelayanan (T)  
 SKS : 2  
 Kelas : KIP A  
 Dosen : 754 - RMW. AGIE PRADHIPTA, M.Sc

Hari : Selasa  
 Jam : 13:00 - 15:00  
 Ruang : 503B  
 NIDN : 0331107202

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
5	Kualitas Kerja	Filosofi kualitas kerja	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
6	Kesenjangan Servqual dan dimensinya	Total Quality Management	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
7	Persiapan UTS	Review Materi UTS	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				










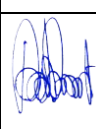


8	UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)		JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
---	-----------------------------	--	--	--	--	--	--



	<b>FORMULIR</b>		
	<b>BERITA ACARA PERKULIAHAN</b>		
	No. Dokumen	S2.001.018.2011	
	Edisi	01	
	Revisi		
	Berlaku Efektif	19 September 2011	
Halaman	3 dari 4		

**TAHUN AKADEMIK: 2022/2023 - GENAP**  
**PROGRAM STUDI: D-4 / USAHA PERJALANAN WISATA / KIP A**

Mata Kuliah : N010T - Manajemen Kualitas Pelayanan (T)  
 SKS : 2  
 Kelas : KIP A  
 Dosen : 754 - RMW. AGIE PRADHIPTA, M.Sc

Hari : Senin  
 Jam : 13:00 - 15:00  
 Ruang : 503B  
 NIDN : 0331107202

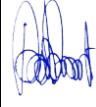





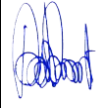


PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
9	Analisa kesenjangan; Penyebab Kesenjangan	Measuring Service Quality and Customer Satisfaction to reach Service Excellent	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
10	Strategy mewujudkan Service Excellent	Lanjutan dari Measuring Service Quality and Customer Satisfaction to reach service Excellent	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
11	Bagaimana menanggulangi customer complain	Complaint Management	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
12	Mahasiswa mampu mengerti tentang Mengelola permintaan customer	Mempertahankan Customer	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				

	<b>FORMULIR</b>		
	<b>BERITA ACARA PERKULIAHAN</b>		
	No. Dokumen	S2.001.018.2011	
	Edisi	01	
	Revisi		
	Berlaku Efektif	19 September 2011	
Halaman	4 dari 4		

**TAHUN AKADEMIK: 2022/2023 - GENAP**  
**PROGRAM STUDI: D-4 / USAHA PERJALANAN WISATA / KIP A**

Mata Kuliah : N010T - Manajemen (T)  
 SKS : 2  
 Kelas : KIP A  
 Dosen : 754 - RMW. AGIE PRADHIPTA, M.Sc

Hari : Senin  
 Jam : 13:00 - 15:00  
 Ruang : 503B  
 NIDN : 0331107202

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
13	Menyempurnakan kualitas jasa	Kepemimpinan untuk meraih mutu	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
14	Mahasiswa mampu mengerti tentang : Panduan Mutu dan Sasaran Mutu	Penerapan Standar Operasional Prosedur berdasarkan Panduan Mutu dan Sasaran Mutu.	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
15	Persiapan UAS	Review Materi sebelum UAS	JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____				
16	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)		JUMLAH MHS ____ / ____ HADIR: ____ SAKIT: ____ IJIN: ____ LAIN2: ____	