



**KEPUTUSAN**  
**REKTOR INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**  
No. 007-02/IPT/KK/STr/DHB/HTL/VIII/2024

**TENTANG**  
**PENUNJUKAN DOSEN TETAP**  
**DALAM PENGAJARAN SEMESTER GASAL TA. 2024/2025**

**REKTOR INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran proses belajar mengajar di Institut Pariwisata Trisakti pada TA. 2024/2025, perlu segera menunjuk Dosen Tetap yang namanya tercantum dalam DIKTUM Pertama Keputusan ini.  
b. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas, perlu segera menerbitkan Surat Keputusan Rektor Institut Pariwisata Trisakti.
- Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
3. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Pendidikan Nasional;  
5. Statuta Institut Pariwisata Trisakti No. B/45/YTS/V/2023 tanggal 19 Mei 2023;  
6. Peraturan Kepegawaian Yayasan Trisakti No. 0041/YT-III/SK/IX/2021.
- Memperhatikan : 1. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 272/E/0/2023 tanggal 15 Maret 2023 tentang izin Perubahan Bentuk Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti menjadi Institut Pariwisata Trisakti.  
2. Surat dari Ketua Yayasan Trisakti No. B/30/YTS/IV/2023, tanggal 11 April 2023 tentang Penetapan Rektor Institut Pariwisata Trisakti.

**M E M U T U S K A N**

Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI TENTANG PENUNJUKAN DOSEN TETAP DALAM PENGAJARAN SEMESTER GASAL TA. 2024/2025**

Pertama : Menunjuk Saudara/i **Dra MIMI ENGGRIANI NURYADIN, M.Pd**

NIDN/NUPN : **0308116002**

Sebagai dosen tetap dalam mata kuliah :

- 18D2A023T - Kualitas Pelayanan (T) 2 sks (T) 2 kelas
- 21D2A049P - Workshop Hotel dan Catering (HOREKA) 3 sks (P) 1 kelas
- 21D2A201P - PKL 2: Persiapan 0,2 sks (P) 1 kelas
- 21D2A202P - PKL 2: Proses 0,8 sks (P) 1 kelas
- 21D2A203P - PKL 2: Pelaporan 0,6 sks (P) 1 kelas
- 21D2A204P - PKL 2: Evaluasi 0,4 sks (P) 1 kelas

Pada Institut Pariwisata Trisakti Departemen STr **PENGELOLAAN PERHOTELAN**.

Kedua : Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, yang bersangkutan bertanggung jawab kepada **Ka. Program Studi Pengelolaan Perhotelan**.

Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan akhir semester gasal TA. 2024/2025.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 22 Agustus 2024

**INSTITUT PARIWISATA TRISAKTI**

**REKTOR**

**FETTY ASMANIATI, SE, MM**

**N I K : 010109890047**



**INSTITUT  
PARIWISATA  
TRISAKTI**

**FORMULIR**

**BERITA ACARA PERKULIAHAN**

No. Dokumen	S2.001.018.2011
Edisi	01
Revisi	
Berlaku Efektif	19 September 2011
Halaman	1 dari 4





**TAHUN AKADEMIK: 2024/2025 - GASAL**

**PROGRAM STUDI: STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER**

Mata Kuliah : 18D2A023T - Kualitas Pelayanan (T)  
 SKS : 2  
 Kelas : KB5  
 Dosen : Dra MIMI ENGGRIANI NURYADIN, M.Pd

Hari : KAMIS  
 Jam : 13:00 - 15:00  
 Ruang : 504A  
 NIDN : 0308116002









PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
1	Pendahuluan, Kontrak perkuliahan, Konsep awal tentang pelayanan Tujuan dan Fungsi Pelayanan	VISI MISI IPTrisakti. Konsep awal tentang pelayanan 2. Tujuan Pelayanan. 3. dan Fungsi Pelayanan	HADIR: 27 ALPA: 1 IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	05/09 Mimi	Martin		
2	Dimensions of ServQu	Memahami 7 P dan dimensi kualitas jasa. 1. Pengertian 7P. 2. Penerapan 7P. 3. Pengertian Kualitas Jasa. 4. Dimensi Kualitas Jasa .	HADIR: 21 ALPA: 7 IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	12/09 Mimi			
3	Pengertian jasa Perbedaan manajemen jasa dan pemasaran jasa	1. Pengertian manajemen jasa: Strategi manajemen pemasaran. 2. Karakteristik manajemen pemasaran.	HADIR: 27 ALPA: 1 IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	19/09 Mimi			
4	Customer expectation of service	Customer expectation of service. 1. Pengertian customer expectation of service. 2. Bagaimana membentuk expektasi pelanggan. 3. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. 4. Dampak memenuhi harapan pelanggan. 5. Harapan dasar layanan pelanggan.	HADIR: 27 ALPA: 1 IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	20/09 Mimi			

 <b>INSTITUT</b> <b>PARIWISATA</b> <b>TRISAKTI</b>	<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: 2024/2025 - GASAL  
PROGRAM STUDI: STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER

Mata Kuliah : 18D2A023T - Kualitas Pelayanan (T)  
SKS : 2  
Kelas : KB5  
Dosen : Dra MIMI ENGGRIANI NURYADIN, M.Pd

Hari : KAMIS  
Jam : 13:00 - 15:00  
Ruang : 504A  
NIDN : 0308116002

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
5	Total Quality Management (TQM)	Total Quality Management (TQM). 1. Pengertian Total Quality Management. 2. Prinsip-Prinsip TQM. 3. Trend Perkembangan Baru TQM. 4. Manfaat TQM.	HADIR: 24 ALPA: 4 IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	03/10 Drs			
6	Service Branding: Develop Brand Story on Social Media Platform	Develop Service Branding melalui Sosial Media Platform. 1. Social Media. 2. Brand Awareness. 3. Service Branding. 4. Manfaat Melakukan Branding Social Media.	HADIR: 28 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	10/10 Drs			
7	Pengelolaan Keluhan Pelanggan	Pengelolaan Keluhan Pelanggan. 1. Pengertian Complaint Handling. 2. Komplain diperlukan dalam suatu Perusahaan. 3. Mengidentifikasi Keluhan/komplain. 4. Menyelesaikan masalah dengan efektif.	HADIR: 28 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	17/10 Drs			
8	UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)	UTS	HADIR: 28 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	24/10 Drs			



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



**TAHUN AKADEMIK: 2024/2025 - GASAL**  
**PROGRAM STUDI: STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER**

Mata Kuliah : 18D2A023T - Kualitas Pelayanan (T)  
 SKS : 2  
 Kelas : KB5  
 Dosen : Dra MIMI ENGGRIANI NURYADIN, M.Pd

Hari : KAMIS  
 Jam : 13:00 - 15:00  
 Ruang : 504A  
 NIDN : 0308116002

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
9	Service Excellence (Pelayanan Prima)	Pengertian Service Excellence. 2. Ciri2 Pelayanan Prima. 3. Tujuan Pelayanan Prima	HADIR: 28 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	3/10 Mimi			
10	Service Quality Gap Model	1. Manfaat Service Quality Gap Model. 2. Prinsip. 3. Penerapan Service Quality Gap Model.	HADIR: 27 ALPA: 1 IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	07/11 Mimi			
11	Human resources strategies for delivering service quality through people	Human resources strategies for delivering service quality through people. 1. Pengertian Stratego SDM. 2. Langkah langkah Perencanaan SDM. 3. Strategi Pengembangan SDM. 4. Perspektif Manajemen SDM	HADIR: 28 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	14/11 Mimi			
12	Physical evidence and servicescape	1. Pengertian Physical evidence dan servicescape. 2. Pengaruh Physical Evidence dan Servicescape. 3. Elemen elemen Physical evidence dan Servicescape. 4. Dimensi dimensi Servicescape.	HADIR: 28 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	2/11 Mimi			



**INSTITUT  
PARIWISATA  
TRISAKTI**

**FORMULIR  
BERITA ACARA PERKULIAHAN**

No. Dokumen	S2.001.018.2011
Edisi	01
Revisi	
Berlaku Efektif	19 September 2011
Halaman	4 dari 4



**TAHUN AKADEMIK: 2024/2025 - GASAL  
PROGRAM STUDI: STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER**

Mata Kuliah : 18D2A023T - Kualitas Pelayanan (T)  
SKS : 2  
Kelas : KB5  
Dosen : Dra MIMI ENGGRIANI NURYADIN, M.Pd

Hari : KAMIS  
Jam : 13:00 - 15:00  
Ruang : 504A  
NIDN : 0308116002

PERTEMUAN KE	S A P	MATERI YANG DIBERIKAN	KETERANGAN KHUSUS MAHASISWA	TANDA TANGAN / TANGGAL			CATATAN KA. PRODI
				DOSEN	KETUA KELAS	KA. PRODI	
13	Service Business Model and Service Experience Mapping; a Quick Guide and Examples	1. Model Service Layanan. 2. Pengertian Service Layanan. 3. Alur Service Layanan. 4. Komponen Service Experience Mapping	HADIR: 26 ALPA: 2 IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	28/11 Mimi			
14	Customer Centric Service Innovation and Value Co-creation in Service Industry; How to Start ?	1. Pengertian Customer Centric Service Innovation . 2. Konsep Customer Centric Service Innovation. 3. Practical Steps for Customer Centric Innovation.	HADIR: 28 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	05/12 Mimi			
15	Review Materi	Review sesi 1 s/d sesi 6	HADIR: - ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: 28 JML: 28	12/12 Mimi			
16	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)	UAS	HADIR: 28 ALPA: - IJIN: - SAKIT: - LAIN2: - JML: 28	19/12 Mimi			

## KEHADIRAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI:	STr / HTL / REG	KEHADIRAN DOSEN:	14	TAHUN AKADEMIK:	2024/2025 - GASAL
MATA KULIAH:	18D2A023T - Kualitas Pelayanan (T)	SKS:	2	RUANG:	504A
DOSEN:	Dra MIMI ENGGRIANI NURYADIN, M.Pd	KELAS:	KB5	HARI / JAM:	KAMIS / 13:00 - 15:00

NO	NIM	NAMA LENGKAP	PERTEMUAN KE																H	A	I	S	TTL	% HDR	BLH UAS
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16							
1	2241050049	BUNGA ALFINA NAFIRA	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
2	2241050051	ANANDA OCTAVIANA SIREGAR	H	A	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13	1			14	92.86	✓	
3	2241050052	PUTRI AMELIYA SAPITRI	H	H	H	H	A	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13	1			14	92.86	✓	
4	2241050055	NIKOLAS YAPITER	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
5	2241050056	RISYAD TANZILA	H	A	H	A	H	H	H	M	H	A	H	H	H	H	F	11	3			14	78.57	✗	
6	2241050057	NAMIRA TRI WIDHATI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
7	2241050058	CINDY RAHMAWATI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
8	2241050059	HERMAWATI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
9	2241050061	NAZMI ALIFAH	H	A	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13	1			14	92.86	✓	
10	2241050063	LAURENZA PAULINE SIMBOLON	H	A	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13	1			14	92.86	✓	
11	2241050065	MARTIN	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
12	2241050066	WINA PUTRI EKAWATI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
13	2241050067	ELVI RAHMI	A	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13	1			14	92.86	✓	
14	2241050068	CHERLY PADMAIRINI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
15	2241050069	M DAYATULLOH	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
16	2241050070	DIMAS RIZQI PUTRA ANANDA	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	A	H	F	13	1			14	92.86	✓	
17	2241050071	MUKHLIS SURYADIPRAJA	H	A	H	H	A	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	12	2			14	85.71	✗	
18	2241050072	VIVI LORENSA	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
19	2241050075	SALMA RIANA	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
20	2241050076	CINTHIA WARDANI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
21	2241050077	KEKE ALINDA PUTRI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	
22	2241050079	Y.LEONNARDI SARUAOINAN	H	H	A	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13	1			14	92.86	✓	
23	2241050080	WISNU ACHMAD TULLOH	H	A	H	H	A	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	12	2			14	85.71	✗	
24	2241050081	MUHAMMAD RIZKIYANTO	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓	

## KEHADIRAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI: STr / HTL / REG	KEHADIRAN DOSEN: 14	TAHUN AKADEMIK: 2024/2025 - GASAL
MATA KULIAH: 18D2A023T - Kualitas Pelayanan (T)	SKS: 2	RUANG: 504A
DOSEN: Dra MIMI ENGGRIANI NURYADIN, M.Pd	KELAS: KB5	HARI / JAM: KAMIS / 13:00 - 15:00

NO	NIM	NAMA LENGKAP	PERTEMUAN KE																H	A	I	S	TTL	% HDR	BLH UAS		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16									
25	2241050085	ADELIA SYAFITRI	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓		
26	2241050087	MUSTIKA TRIA WULANDARI	H	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓		
27	2241050088	DISYA KHAMEDIA PUTRI	H	A	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	13	1			14	92.86	✓			
28	2241050092	LEONY ARDILA SANDI	H	H	H	H	H	H	H	M	H	H	H	H	H	H	F	14				14	100.00	✓			
TOTAL			H	27	21	27	27	25	28	28		28	27	28	27	28	28										
			A	1	7	1	1	3					1				1										
			I																								
			S																								

KABAG. ADM. AKADEMIK



PRILIAN CATUR NUGROHO, S.Ak

DOSEN PENGAMPU MATA KULIAH



Dra MIMI ENGGRIANI NURYADIN, M.Pd

JAKARTA, 23 DESEMBER 2024

KA. PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN



Dr. ROBIATUL ADAWIYAH, S.ST.Par, M.Par

## KARTU HASIL STUDI SEMENTARA

PROGRAM STUDI:	STr / PENGELOLAAN PERHOTELAN / REGULER	TAHUN AKADEMIK:	2024/2025 - GASAL
MATA KULIAH:	18D2A023T - Kualitas Pelayanan (T)	SKS:	2
DOSEN:	Dra MIMI ENGGRIANI NURYADIN, M.Pd	KELAS:	KB5
		RUANG:	504A
		HARI / JAM:	KAMIS / 13:00 - 15:00

NO	NIM	NAMA LENGKAP	NILAI			NILAI TOTAL	NILAI AKHIR	BOBOT	CATATAN NILAI	KETERANGAN NILAI E
			TGS	UTS	UAS					
1	2241050049	BUNGA ALFINA NAFIRA	80.00	80.00	80.00	80.00	A	4.00		
2	2241050051	ANANDA OCTAVIANA SIREGAR	80.00	78.00	80.00	79.40	A-	3.70		
3	2241050052	PUTRI AMELIYA SAPITRI	85.00	80.00	85.00	83.50	A	4.00		
4	2241050055	NIKOLAS YAPITER	85.00	80.00	83.00	82.50	A	4.00		
5	2241050056	RISYAD TANZILA	78.00	79.00	78.00	78.30	A-	3.70		TA
6	2241050057	NAMIRA TRI WIDHATI	80.00	78.00	82.00	80.40	A	4.00		
7	2241050058	CINDY RAHMAWATI	85.00	78.00	82.00	81.40	A	4.00		
8	2241050059	HERMAWATI	85.00	80.00	83.00	82.50	A	4.00		
9	2241050061	NAZMI ALIFAH	80.00	78.00	80.00	79.40	A-	3.70		
10	2241050063	LAURENZA PAULINE SIMBOLON	78.00	78.00	80.00	79.00	A-	3.70		
11	2241050065	MARTIN	80.00	78.00	82.00	80.40	A	4.00		
12	2241050066	WINA PUTRI EKAWATI	80.00	80.00	80.00	80.00	A	4.00		
13	2241050067	ELVI RAHMI	80.00	78.00	80.00	79.40	A-	3.70		
14	2241050068	CHERLY PADMAIRINI	85.00	80.00	84.00	83.00	A	4.00		
15	2241050069	M DAYATULLOH	83.00	85.00	82.00	83.10	A	4.00		
16	2241050070	DIMAS RIZQI PUTRA ANANDA	85.00	80.00	80.00	81.00	A	4.00		
17	2241050071	MUKHLIS SURYADIPRAJA	80.00	80.00	80.00	80.00	A	4.00		TA
18	2241050072	VIVI LORENZA	80.00	78.00	84.00	81.40	A	4.00		
19	2241050075	SALMA RIANA	82.00	78.00	81.00	80.30	A	4.00		
20	2241050076	CINTHIA WARDANI	78.00	75.00	82.00	79.10	A-	3.70		
21	2241050077	KEKE ALINDA PUTRI	80.00	78.00	82.00	80.40	A	4.00		
22	2241050079	Y. LEONNARDI SARUAOINAN	78.00	78.50	82.00	80.15	A	4.00		
23	2241050080	WISNU ACHMAD TULLOH	80.00	75.00	83.00	80.00	A	4.00		TA
24	2241050081	MUHAMMAD RIZKIYANTO	75.00	75.00	82.00	78.50	A-	3.70		
25	2241050085	ADELIA SYAFITRI	80.00	78.00	82.00	80.40	A	4.00		
26	2241050087	MUSTIKA TRIA WULANDARI	82.00	78.00	84.00	81.80	A	4.00		
27	2241050088	DISYA KHAMEDIA PUTRI	80.00	80.00	85.00	82.50	A	4.00		
28	2241050092	LEONY ARDILA SANDI	78.00	76.00	80.00	78.40	A-	3.70		

JUMLAH NILAI: A = 20, A- = 8

JAKARTA, 23 DESEMBER 2024  
DOSEN



Dra MIMI ENGGRIANI NURYADIN, M.Pd