



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk - Jakarta Barat 11510  
021 - 5674223 (hunting) 021- 5682510 (direct) Fax : 021 - 5674248  
Website: www.esaunggul.ac.id, email: info@esaunggul.ac.id

## SURAT TUGAS

No. 7878/D-Fikom/ST/III/2024

Berdasarkan Surat Kesediaan Mengajar Dosen (terlampir), maka DEKAN/Kepala Fakultas Ilmu Komunikasi, memberikan tugas kepada :

|                  |  |
|------------------|--|
| Nama             | : IVANINA ZUHDI PANE, S.Sos., M.S.           |
| No. Dosen / NIP  | : 7878 / U319023526                          |
| NIDN / NIDK      | : 0313016702                                 |
| Jabatan Akademik | : Asisten Ahli (150)                         |
| Alamat           | : JL. PATRA KUNINGAN XII / 8 RT. 006 RW. 004 |

Untuk mengajar pada Semester Genap 2023 - 2024 yang berlangsung dari tanggal 18 Maret 2024 sampai dengan tanggal 21 Juli 2024 untuk mata kuliah:

| No. | MATA KULIAH                          | SKS | SEKSI | BASIS                     |
|-----|--------------------------------------|-----|-------|---------------------------|
| 1   | MRC531 Consumer Retention Management | 3   | KJ201 | Paralel/Reguler-2 Jakarta |
| 2   | MRC435 Advertising Management        | 3   | CR001 | Reguler-1 Tangerang       |
| 3   | MRC635 Marcomm Campaign              | 3   | EU01H | Reguler-1 Jakarta         |
| 4   | MRC332 Brand Strategic               | 3   | KJ201 | Paralel/Reguler-2 Jakarta |
| 5   | MRC434 Creative Media Strategic      | 3   | CR001 | Reguler-1 Tangerang       |
| 6   | MRC631 Media Habit                   | 3   | KJ201 | Paralel/Reguler-2 Jakarta |

Dengan Hak dan Tanggung Jawab sebagai berikut :

|   |
|---|
| 1. Menyusun Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang ditetapkan oleh Fakultas/Program Studi sebelum perkuliahan dimulai dalam bentuk yang telah ditetapkan oleh Universitas;  |
| 2. Membuat bahan kuliah/praktikum berbasis konsep untuk 14 kali pertemuan dan di upload pada web pembelajaran Universitas Esa Unggul yaitu untuk bahan pembelajaran (teori) di <a href="https://siakad.esaunggul.ac.id">https://siakad.esaunggul.ac.id</a> dan modul kuliah praktikum di Repository Perpustakaan Universitas Esa Unggul <a href="http://digilib.esaunggul.ac.id/">http://digilib.esaunggul.ac.id/</a> ; |
| 3. Menghadiri dan memberikan bahan kuliah/praktek pada kegiatan perkuliahan/praktikum tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan;   |
| 4. Memotivasi mahasiswa untuk mempelajari bahan kuliah yang diberikan dan bahan lain dari perpustakaan;   |
| 5. Melakukan evaluasi keberhasilan mahasiswa secara objektif melalui pemberian tugas-tugas sesuai dengan kebutuhan mata kuliah yang diajarkan dan ujian tengah/akhir semester;  |
| 6. Menerima honor sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Yayasan Pendidikan Kemala Bangsa/Universitas Esa Unggul berdasarkan persyaratan dan kualifikasi yang dimiliki;  |

Demikian Surat Tugas ini diberikan untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Jakarta, 1 Maret 2024

**Dekan/Kepala Fakultas Ilmu  
Komunikasi**

**Dr. Erna Febriani, S.Si., M.Si.**

NIP. 216040634



## UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk - Jakarta Barat 11510  
021 - 5674223 (hunting) 021 - 5682510 (direct) Fax : 021 - 5674248  
Website: www.esaunggul.ac.id, email: info@esaunggul.ac.id

**SEMESTER** : Semester Genap 2023 - 2024  
**Nama Mata Kuliah** : Consumer Retention Management **Dosen** : IVANINA ZUHDI PANE  
**Kode MK dan Seksi** : MRC531 (KJ201) , S.Sos., M.S. (7878)  
**Jadwal dan Ruang** : Sabtu, 14:30 - 17:00 (R607)

| No. | NAMA MAHASISWA               | NIM         | Tatap Muka / Tanggal |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |  |
|-----|------------------------------|-------------|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
|     |                              |             | 2                    | 3         | 4         | 5         | 6         | 7         | 8         | 9         | 10        | 11        | 12        | 13        | 14        |  |
|     |                              |             | 30<br>Mar            | 06<br>Apr | 04<br>Mei | 04<br>Mei | 11<br>Mei | 18<br>Mei | 08<br>Jun | 15<br>Jun | 22<br>Jun | 29<br>Jun | 06<br>Jul | 13<br>Jul | 20<br>Jul |  |
| 1.  | HENRY                        | 20210501101 | H                    | H         | H         | H         | H         | H         | I         | H         | H         | H         | H         | H         |           |  |
| 2.  | FARRAH FEBIOLA               | 20210501102 | H                    | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         | I         | H         | H         |           |  |
| 3.  | CLARIVA RIDHA SHYAFINA       | 20210501103 | H                    | H         | H         | H         | H         | H         | I         | H         | H         | H         | H         | S         |           |  |
| 4.  | TARI PATMAWATI               | 20210501104 | H                    | H         | H         | H         | H         | H         | H         | A         | H         | H         | H         | H         |           |  |
| 5.  | HABIB RAIHAN SYAKIR AS-SIDIQ | 20210501105 | H                    | I         | H         | H         | H         | H         | I         | H         | H         | I         | A         | H         |           |  |
| 6.  | ESTER OCTAVIANI              | 20210501106 | H                    | I         | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         |           |  |
| 7.  | BINTANG MAHARANI             | 20210501107 | H                    | H         | H         | H         | H         | H         | H         | A         | H         | H         | H         | H         |           |  |
| 8.  | ANDY HALIM                   | 20210501110 | H                    | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         | I         | H         | H         |           |  |
| 9.  | NAUFAL DZAKI MUZHAFAR        | 20210501111 | H                    | H         | H         | H         | A         | H         | A         | H         | H         | H         | I         | S         |           |  |
| 10. | BERNADETTA SETIAWAN          | 20210501112 | H                    | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         | H         |           |  |
| 11. | LUCYANA                      | 20210501113 | H                    | H         | H         | H         | H         | H         | H         | A         | H         | H         | H         | H         |           |  |



UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk - Jakarta Barat 11510  
021 - 5674223 (hunting) 021- 5682510 (direct) Fax : 021 - 5674248  
Website: www.esaunggul.ac.id, email: info@esaunggul.ac.id

### JURNAL KEGIATAN PROSES PEMBELAJARAN (JKPP)

Semester Genap 2023 - 2024

Mata kuliah : Consumer Retention Management (3 sks)

Ruang : R607

Kode : MRC531

Kelas : KJ201

Dosen : IVANINA ZUHDI PANE , S.Sos., M.S.

Prodi : Komunikasi Pemasaran

Semester : 5

| NO | Rencana perkuliahan |             |  | Pelaksanaan perkuliahan |             |  | Keaktifan Mahasiswa |         | Paraf |     |
|----|---------------------|-------------|--|-------------------------|-------------|--|---------------------|---------|-------|-----|
|    | Hari/tgl            | Jam ke      | Materi / Kegiatan                              | Hari/tgl                | Jam ke      | Materi / Kegiatan                              | Kesan Dosen         | Jml Mhs | Dosen | Mhs |
| 1  | Sabtu<br>23-3-24    | 14:30-17:00 | Introduction<br>: CRM<br>Industri Kini         | Sabtu<br>23-3-24        | 14:30-17:00 |  |                     | 0       |       |     |
| 2  | Sabtu<br>30-3-24    | 14:30-17:00 | CRM<br>bagian dari<br>bisnis<br>terpadu        | Sabtu<br>30-3-24        | 14:30-17:00 | CRM<br>bagian dari<br>bisnis<br>terpadu        | Baik                | 11      |       |     |
| 3  | Sabtu<br>6-4-24     | 14:30-17:00 | CRM<br>Customer<br>Knowledge                   | Sabtu<br>6-4-24         | 14:30-17:00 | CRM<br>Customer<br>Knowledge                   | Baik                | 9       |       |     |
| 4  | Sabtu<br>4-5-24     | 12:00-14:30 | kp pert ke 4<br>tgl 27 april<br>2024           | Sabtu<br>4-5-24         | 12:00-14:30 | kp pert ke 4<br>tgl 27 april<br>2024           | Baik                | 11      |       |     |
| 5  | Sabtu<br>4-5-24     | 14:30-17:00 | CRM :<br>Customer<br>Loyalty                   | Sabtu<br>4-5-24         | 14:30-17:00 | CRM :<br>Customer<br>Loyalty                   | Baik                | 11      |       |     |
| 6  | Sabtu<br>11-5-24    | 14:30-17:00 | Customer<br>Satisfaction<br>Customer<br>Equity | Sabtu<br>11-5-24        | 14:30-17:00 | Customer<br>Satisfaction<br>Customer<br>Equity | Baik                | 10      |       |     |
| 7  | Sabtu<br>18-5-24    | 14:30-17:00 | Segmentasi<br>Pelanggan<br>Dalam<br>CRM        | Sabtu<br>18-5-24        | 14:30-17:00 | Segmentasi<br>Pelanggan<br>Dalam<br>CRM        | Baik                | 11      |       |     |



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk - Jakarta Barat 11510

021 - 5674223 (hunting) 021- 5682510 (direct) Fax : 021 - 5674248

Website: www.esaunggul.ac.id, email: info@esaunggul.ac.id

### JURNAL KEGIATAN PROSES PEMBELAJARAN (JKPP)

Semester Genap 2023 - 2024

Mata kuliah : Consumer Retention Management (3 sks)

Ruang : R607

Kode : MRC531

Kelas : KJ201

Dosen

: IVANINA ZUHDI PANE , S.Sos., M.S.

Prodi : Komunikasi Pemasaran

Semester : 5

| NO | Rencana perkuliahan |             |                                 | Pelaksanaan perkuliahan |             |                                 | Keaktifan Mahasiswa |         | Paraf | Mhs |
|----|---------------------|-------------|---------------------------------|-------------------------|-------------|---------------------------------|---------------------|---------|-------|-----|
|    | Hari/tgl            | Jam ke      | Materi / Kegiatan               | Hari/tgl                | Jam ke      | Materi / Kegiatan               | Kesan Dosen         | Jml Mhs | Dosen |     |
| 8  | Sabtu<br>8-6-24     | 14:30-17:00 | Pembuatan Program CRM (Praktek) | Sabtu<br>8-6-24         | 14:30-17:00 | Pembuatan Program CRM (Praktek) | Baik                | 7       |       |     |
| 9  | Sabtu<br>15-6-24    | 14:30-17:00 | Life Time Value                 | Sabtu<br>15-6-24        | 14:30-17:00 | Life Time Value                 | Baik                | 9       |       |     |
| 10 | Sabtu<br>22-6-24    | 14:30-17:00 | IDIC Implementation             | Sabtu<br>22-6-24        | 14:30-17:00 | IDIC Implementation             | Baik                | 10      |       |     |
| 11 | Sabtu<br>29-6-24    | 14:30-17:00 | Social Customer Social CRM      | Sabtu<br>29-6-24        | 14:30-17:00 | Social Customer Social CRM      | Baik                | 8       |       |     |
| 12 | Sabtu<br>6-7-24     | 14:30-17:00 | Brand Relationship              | Sabtu<br>6-7-24         | 14:30-17:00 | Brand Relationship              | Baik                | 9       |       |     |
| 13 | Sabtu<br>13-7-24    | 14:30-17:00 | Data Base CRM                   | Sabtu<br>13-7-24        | 14:30-17:00 | Data Base CRM                   | BAIK                | 10      |       |     |
| 14 | Sabtu<br>20-7-24    | 14:30-17:00 | Win Back Customer Acquisition   | Sabtu<br>20-7-24        | 14:30-17:00 | Win Back Customer Acquisition   | Baik                | 10      |       |     |



UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk - Jakarta Barat 11510  
021 - 5674223 (hunting) 021- 5682510 (direct) Fax : 021 - 5674248  
Website: www.esaunggul.ac.id, email: info@esaunggul.ac.id

**NILAI AKHIR**

Semester Genap 2023 - 2024

Kode : MRC531

Kelas : KJ201

Dosen : IVANINA ZUHDI PANE , S.Sos.,  
M.S.

Matakuliah : Consumer Retention Management

Prodi : Komunikasi Pemasaran

| No | N I M       | Nama Mahasiswa               | absensi |      | UTS  | UAS  | quiz | tugas1 | tugas2 | tugas3 | tugas4 | NA   | Nilai Akhir |  |
|----|-------------|------------------------------|---------|------|------|------|------|--------|--------|--------|--------|------|-------------|--|
|    |             |                              | 10 %    | 30 % | 30 % | 15 % | 5 %  | 5 %    | 2 %    | 3 %    | Angka  |      | Huruf       |  |
| 1  | 20210501101 | Henry                        | 100     | 67   | 84   | 90   | 80   | 100    | 90     | 90     | 82,3   | 4,00 | A           |  |
| 2  | 20210501102 | Farrah Febiola               | 100     | 63   | 88   | 78   | 80   | 75     | 78     | 100    | 79,31  | 3,70 | A-          |  |
| 3  | 20210501103 | Clariva Ridha Shyafina       | 100     | 40   | 56   | 83   | 80   | 90     | 78     | 0      | 61,31  | 2,00 | C           |  |
| 4  | 20210501104 | Tari Patmawati               | 92,31   | 74   | 90   | 90   | 80   | 100    | 90     | 80     | 85,13  | 4,00 | A           |  |
| 5  | 20210501105 | Habib Raihan Syakir As-Sidiq | 92,31   | 60   | 83   | 82   | 80   | 75     | 90     | 100    | 76,98  | 3,30 | B+          |  |
| 6  | 20210501106 | Ester Octaviani              | 100     | 50   | 53   | 80   | 80   | 90     | 70     | 70     | 64,9   | 2,30 | C+          |  |
| 7  | 20210501107 | Bintang Maharani             | 92,31   | 38   | 70   | 90   | 80   | 100    | 90     | 80     | 68,33  | 3,00 | B           |  |
| 8  | 20210501110 | Andy Halim                   | 100     | 73   | 81   | 87   | 90   | 80     | 90     | 100    | 82,55  | 4,00 | A           |  |
| 9  | 20210501111 | Naufal Dzaki Muzhaffar       | 84,62   | 32   | 64   | 77   | 80   | 75     | 75     | 80     | 60,46  | 2,00 | C           |  |
| 10 | 20210501112 | Bernadetta Setiawan          | 100     | 55   | 58   | 85   | 80   | 100    | 75     | 63     | 69,04  | 3,00 | B           |  |
| 11 | 20210501113 | Lucyana                      | 92,31   | 93   | 89   | 90   | 80   | 100    | 90     | 100    | 91,13  | 4,00 | A           |  |

Ket: PF = Performance TGS = Tugas

Saya menyatakan bahwa nilai yang tercetak di atas adalah BENAR dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan ini saya menetapkan bahwa nilai tersebut SAH dan merupakan NILAI AKHIR.

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dr. FAJARINA , S.I.P, M.Si

NIP. 217080703

Jakarta, ..21 Agt 2024.....

Dosen Pembina / Pengawas,

IVANINA ZUHDI PANE , S.Sos., M.S.

NIP. 7878