

JURNAL PERKULIAHAN

Program Studi S1 - Manajemen Haji dan Umrah
Periode 2023 Genap
Mata Kuliah MHU-720304 - Psikologi Pelayanan - 3 SKS
Nama Kelas 6A
Kurikulum 2021
Sistem Kuliah Reguler
Kapasitas 40
Peserta 16

Pert.	Waktu	Rencana & Realisasi Materi	Pengajar	Ruang	Hadir	%	Absen
1	Senin, 19 Feb 2024 11:01 - 12:29	Orientasi Perkuliahan1 Pengantar Psikologi pelayanan Orientasi Perkuliahan1 Pengantar Psikologi pelayanan	SUGENG SEJATI	Y.17	14	87.50	
2	Senin, 26 Feb 2024 10:01 - 12:29	konsep dasar teori perilaku konsumen materi konsep dasar teori perilaku konsumen tersampaikan	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	
3	Senin, 4 Mar 2024 11:01 - 12:29	tipe tipe pelanggan dan persepsi pelanggan mahasiswa mampu menjelaskan tipe tipe pelanggan dan persepsi pelanggan	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	
4	Sabtu, 16 Mar 2024 16:02 - 18:00	teori teori kebutuhan	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	

Pert.	Waktu	Rencana & Realisasi Materi	Pengajar	Ruang	Hadir	%	Absen
		mahasiswa memahami teori teori kebutuhan					
5	Senin, 18 Mar 2024 11:01 - 12:29	karakteristik dan dinamika perilaku manusia mahasiswa mengerti tentang karakteristik dan dinamika perilaku manusia	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	
6	Senin, 25 Mar 2024 11:01 - 12:29	kepribadian dan minat dalam pelayanan mahasiswa mengerti akan kepribadian dan minat dalam pelayanan	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	
7	Senin, 1 Apr 2024 11:01 - 12:29	customer service satisfaction mahasiswa mengerti tentang ukuran yang menentukan seberapa senang pelanggan dengan pelayanan	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	
8	Senin, 22 Apr 2024 11.00 - 12:29	uts uts	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	
9	Senin, 29 Apr 2024 11:01 - 12:29	Komunikasi dalam Layanan Pelanggan Mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif dalam layanan pelanggan. Mengiden	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	

Pert.	Waktu	Rencana & Realisasi Materi	Pengajar	Ruang	Hadir	%	Absen
		tifikasi teknik komunikasi yang meningkatkan kepuasan pelanggan.					
10	Senin, 6 Mei 2024 11.00 - 12:29	Pengaruh Emosi dalam Pengambilan Keputusan Konsumen Mahasiswa mampu Memahami pengaruh emosi terhadap keputusan konsumen. Dan Menganalisis bagaimana emosi dapat dimanfaatkan dalam strategi pemasaran	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	
11	Senin, 13 Mei 2024 11.00 - 12:29	Strategi Pengelolaan Konflik dalam Layanan Mahasiswa mammpu Mengembangkan strategi untuk mengelola konflik dalam layanan.Dan M emahami dampak resolusi konflik terhadap kepuasan pelanggan.	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	
12	Senin, 20 Mei 2024 11.00 - 12:29	Peningkatan Loyalitas Pelanggan Mahasiswa Mampu Mengetahui strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.dan Menerapkan teknik peningkatan loyalitas dalam layanan haji dan umrah.	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	
13	Senin, 27 Mei 2024 11.00 - 12:29	Kepuasan Kerja dan Motivasi Karyawan Layanan	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	

Pert.	Waktu	Rencana & Realisasi Materi	Pengajar	Ruang	Hadir	%	Absen
		Mahasiswa mampu Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dan Menganalisis hubungan antara motivasi karyawan dan kinerja layanan.					
14	Senin, 3 Jun 2024 11:01 - 12.30	Pengukuran dan Evaluasi Kinerja Layanan Mahasiswa mampu Mengembangkan metode untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja layanan. Menerapkan teknik evaluasi dalam konteks layanan haji dan umrah.	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	
15	Senin, 10 Jun 2024 11.00 - 12.30	Psikologi Pelayanan Digital dan Etika dan Profesionalisme dalam Layanan 1. Mahasiswa mampu Memahami dampak digitalisasi terhadap layanan pelanggan. Mengidentifikasi teknik untuk meningkatkan pelayanan digital. 2. Mahasiswa mampu Memahami pentingnya etika dan profesionalisme dalam layanan. Menerapkan prinsip-prinsip etika dalam situasi layanan.	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	
16	Selasa, 11 Jun 2024 11:01 - 12:29	UAS MENGERJAKAN SOAL UAS 1. Bagaimana	SUGENG SEJATI	Y.17	16	100.00	

Pert.	Waktu	Rencana & Realisasi Materi	Pengajar	Ruang	Hadir	%	Absen
		konsep self-efficacy dari Bandura dapat mempengaruhi kesiapan mental jamaah dalam menjalani ibadah haji dan umrah 2. Bagaimana teknik intervensi kognitif-behavioral dapat digunakan untuk mengatasi kecemasan pada jamaah haji dan umrah 3. bagaimana teori stres dan coping dari Lazarus dan Folkman dapat diterapkan untuk membantu jamaah haji dan umrah menghadapi stres selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah 4. Bagaimana pendekatan psikologi budaya dapat membantu dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada jamaah haji dan umrah dari berbagai latar belakang 5. Bagaimana intervensi berbasis min					

Bengkulu, 04 Juli 2024

Ketua Prodi Manajemen Haji dan Umrah



FAISAL MUTTAQIN

NIP. 198701282019031007