



# LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK 1 (LKPD)

**KD 3.4 Menganalisis Produk dan Pelayanan**

**KD 4.4 Melakukan Rekomendasi Produk dan Pelayanan**



**Untuk kelas X SMK**  
**Bisnis Daring dan Pemasaran**

FRIGIA VEVIRENIKA ISUDIBYO, S.Pd

# IDENTITAS

Satuan Pendidikan : SMK PGRI TUREN  
Mata Pelajaran : Komunikasi Bisnis  
Kompetensi Keahlian : Bisnis Daring dan Pemasaran  
Kelas / Semester : X / Gasal  
Tahun Pelajaran : 2020/ 2021  
Materi Pokok : Menganalisis Produk dan Pelayanan  
Nama Guru : Frigia Vevirenika Isudibyo, S.Pd

## KOMPETENSI DASAR

3.4 Menganalisis produk dan pelayanan  
4.4 Melakukan Rekomendasi Produk dan pelayanan

## INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI

3.4.1 Menjelaskan pengertian produk (barang dan jasa) (C1)  
3.4.2 Menjelaskan klasifikasi produk (barang dan jasa) (C1)  
3.4.3 Membedakan barang dan jasa (C4)  
3.4.3 Membandingkan karakteristik produk (barang dan jasa) (C4)

## TUJUAN LKPD

Setelah mengerjakan LKPD, peserta didik dapat:

- Peserta didik dapat menjelaskan pengertian produk (barang dan jasa) dengan benar melalui kegiatan tanya jawab
- Peserta didik dapat menjelaskan klasifikasi produk dengan benar
- Peserta didik dapat membedakan barang dan jasa
- Peserta didik dapat membandingkan karakteristik produk (barang dan jasa) dengan benar melalui pengamatan slide

## Ringkasan Materi

### 1. PENGERTIAN PRODUK (BARANG DAN JASA)

Kotler dan Armstrong (2011:236) mendefinisikan produk (product) sebagai "Segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangibel yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

### 2. KARAKTERISTIK PRODUK (BARANG DAN JASA)

#### a) Karakteristik barang

- Berwujud
- Produksi dan kionsumsi umumnnnya tidak bersamaan
- Merupakan output yang bernilai
- Pada umumnnnya diperoduksi pabrik atou rumah produksi
- Dapat disimpan sebagai persediaan
- Terdapat perpindahan kepemilikan
- Cenderung stabil berdasarkan produsen
- Setelah produk itu jadi makan terpisah dari alat produksinnya

#### b) Karakteristik Jasa

- *Intangibility* (tidak berwujud)
- *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)
- *Variability* (beragam)
- Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*,
- *Perishability* (tidak tahan lama)

### **3. Jenis-jenis jasa**

- Jasa Usaha Rumah Tangga.
- Jasa Perumahan
- Jasa Hiburan atau Rekreasi
- Jasa Perawatan Pribadi.
- Jasa Kesehatan
- Jasa Bisnis
- Jasa Komunikasi
- Jasa Transportasi
- Jasa Keuangan
- Jasa Pendidikan

### **4. Klasifikasi barang**

- Berdasarkan Cara Memperolehnya.
- Berdasarkan Hubungan Pemakaian.
- Berdasarkan Cara Penggunaannya.
- Berdasarkan Cara Pengerjaan Atau Proses Pengelolahan.
- Berdasarkan Kepentingan
- Berdasarkan Bentuk Dan Sifat.

# LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK 1

NAMA :

**ALOKASI WAKTU: 15 MENIT**

**Petunjuk pengerjaan LKPD 1 ini adalah sebagai berikut:**

1. Pahami setiap perintah yang ada pada LKPD untuk mempermudah dalam penggunaan LKPD ini.
2. Persiapkan alat tulis.
3. Bacalah soal dengan teliti.
4. Tulislah hasil jawaban ke dalam lembar jawaban yang sudah disediakan guru.
5. Perhatikan batas waktu pengerjaan.



## UNJUK KERJA



### Tugas individu 1

1. Pernahkah anda pergi ke toko/warung/ pasar?
2. Barang apa yang biasanya kalian beli?
3. Apa yang kalian ketahui tentang produk?



## LEMBAR JAWAB

1. ....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....
2. ....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**3.**

# RUBRIK PENILAIAN

NO SOAL	SKOR
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skor 5 jika peserta didik mampu menjawab dengan jelas dan logis</li> <li>• Skor 4 jika peserta didik mampu menjawab dengan cukup jelas</li> <li>• Skor 3 jika peserta didik menjawab kurang jelas</li> <li>• Skor 2 jika peserta didik menjawab tetapi tidak jelas</li> <li>• Skor 1 jika peserta didik menjawab tetapi jawaban tidak sesuai dengan apa yang ditanyakan</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skor 5 jika peserta didik mampu menjawab dengan jelas dan logis</li> <li>• Skor 4 jika peserta didik mampu menjawab dengan cukup jelas</li> <li>• Skor 3 jika peserta didik menjawab kurang jelas</li> <li>• Skor 2 jika peserta didik menjawab tetapi tidak jelas</li> <li>• Skor 1 jika peserta didik menjawab tetapi jawaban tidak sesuai dengan apa yang ditanyakan</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skor 5 jika peserta didik mampu menjawab dengan jelas dan logis</li> <li>• Skor 4 jika peserta didik mampu menjawab dengan cukup jelas</li> <li>• Skor 3 jika peserta didik menjawab kurang jelas</li> <li>• Skor 2 jika peserta didik menjawab tetapi tidak jelas</li> <li>• Skor 1 jika peserta didik menjawab tetapi jawaban tidak sesuai dengan apa yang ditanyakan</li> </ul>
	<p><b>Keterangan:</b></p> <p><b>Total skor : 15</b></p> <p><b>Nilai Akhir : <u>Skor yang diperoleh</u> X 100</b></p> <p><b>Total skor</b></p>



## **LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK 2**

NAMA :

**ALOKASI WAKTU: 15 MENIT**

**Petunjuk pengerjaan LKPD 2 ini adalah sebagai berikut:**

1. Pahami setiap perintah yang ada pada LKPD untuk mempermudah dalam penggunaan LKPD ini.
2. Siapkan alat tulis.
3. Bacalah soal dengan teliti.
4. Tulislah hasil jawaban berupa pilihan ganda ke dalam lembar jawaban yang sudah disediakan guru.
5. Perhatikan batas waktu pengerjaan.



## UNJUK KERJA

**Pilihlah salah satu jawaban yang paling benar!**

1. Segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, disebut....
  - a. Produk
  - b. Barang
  - c. Jasa
  - d. Kualitas
  - e. Unjuk kerja
2. Suatu produk fisik yang berwujud (tangible) yang dapat diberikan pada seorang pembeli dan melibatkan perpindahan kepemilikan dari penjual ke pelanggan, merupakan pengertian dari....
  - a. Produk jasa
  - b. Produk
  - c. Produk barang
  - d. Unjuk kerja
  - e. Kualitas
3. Berikut ini merupakan ciri-ciri produk barang adalah.....
  - a. Berwujud
  - b. Inseparability
  - c. Variability
  - d. Perishability
  - e. Intangibility
4. Setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun, disebut....
  - a. Produk
  - b. Barang

- c. Produk jasa
  - d. Kualitas
  - e. Unjuk kerja
5. Berikut ini yang berkaitan dengan produk fisik adalah....
- a. Kualitas
  - b. Pelayanan
  - c. Pelayanan prima
  - d. Produk barang
  - e. Produk jasa
6. Yang merupakan klasifikasi barang berdasarkan wujudnya adalah....
- a. Barang dan jasa
  - b. Barang tidak tahan lama dan barang tahan lama
  - c. Capital Items dan supplies and service
  - d. Barang konsumsi dan barang industri
  - e. Specialty goods dan shopping goods
7. Yang merupakan klasifikasi barang berdasarkan daya tahannya produk adalah....
- a. Barang dan jasa
  - b. Barang tidak tahan lama dan barang tahan lama
  - c. Capital Items dan supplies and service
  - d. Barang konsumsi dan barang industri
  - e. Specialty goods dan shopping goods
8. Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, merupakan pengertian dari.....
- a. Barang
  - b. Produk
  - c. Pelayanan
  - d. Kualitas
  - e. Jasa

9. Barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian, disebut....

- a. Barang tahan lama
- b. Barang tidak tahan lama
- c. Produk barang
- d. Shopping goods
- e. Barang konsumsi

10. Berikut merupakan contoh dari barang tahan lama, adalah....

- a. Minyak goreng
- b. Tissue
- c. Kulkas
- d. Sabun
- e. Bedak



## LEMBAR JAWAB

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....
8. ....
9. ....
10. ....

## RUBRIK PENILAIAN

Soal Pilihan Ganda 10

Setiap jawaban Benar skor = 5

Jawaban Salah = 0

Nilai = skor perolehan x 2

**Kriteria Penialaian :**

- 90 - 100 : Sangat Baik
- 85 – 89 : Baik
- 75 – 84 : Cukup
- < 74 : kurang

## KUNCI JAWABAN


1. A
2. C
3. A
4. C
5. D

6. A
7. B
8. E
9. B
10. C

# LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK 3

## Prosedur pengerjaan LKPD

NO	LANGKAH	KETERANGAN
1		Berdoalah sebelum memulai pelajaran
2		Bacalah materi sebelum memulai mengerjakan soal
3		Diskusikanlah setiap pertanyaan yang ada pada LKPD secara kelompok dengan komunikatif
4		Presentasikanlah di depan kelas dengan baik dan berikan tanggapan atas presentasi kelompok lain.

5		Kumpulkanlah hasil kerja kelompok kalian kepada guru pengajar
---	---	---

### A. Unjuk Kerja/ Aktivitas Belajar

1. Bentuklah kelompok, tiap kelompok terdiri dari 4-5 orang
2. Kelompok 1 jelaskan jenis-jenis barang berdasarkan cara memperolehnya  
Kelompok 2 jelaskan jenis-jenis barang berdasarkan hubungan pemakaian  
Kelompok 3 jelaskan jenis-jenis barang berdasarkan cara penggunaannya  
Kelompok 4 jelaskan jenis-jenis barang berdasarkan proses pengolahannya  
Kelompok 5 jelaskan jenis-jenis barang berdasarkan kepentingannya  
Kelompok 6 jelaskan jenis-jenis jasa beserta contohnya
3. Kerjakan hasil diskusi di lembar kerja yang disediakan
4. Presentasikan hal tersebut oleh setiap kelompok dan diakhiri dengan tanya jawab.
5. Waktu dalam melakukan presentasi 10 menit



## Lembar Jawaban

No	Identitas Kelompok / Nama Peserta Didik	Nomor Urut Presensi

[illegible]

# RUBRIK PENILAIAN

## PENILAIAN SIKAP (AFEKTIF)

No	Nama Siswa	Aspek yang dinilai saat diskusi			skor	Nilai	Predikat
		kerjasama	Rasa ingin tahu	Jujur			

Pedoman penilaian

### Aspek Bekerja Sama

- 1 : Kurang (tidak pernah melakukan)
- 2 : Cukup (kadang-kadang melakukan)
- 3 : Baik (sering melakukan)
- 4 : Sangat baik (selalu melakukan)

### Aspek Rasa Ingin Tahu

- 1 : Kurang (Tidak ikut berpartisipasi aktif dalam kelompok)
- 2 : Cukup (kadang-kadang ikut berpartisipasi aktif dalam kelompok)
- 3 : Baik (sering berpartisipasi aktif dalam diskusi kelompok)
- 4 : Sangat baik (selalu ikut berpartisipasi aktif dalam diskusi kelompok)

### Aspek Kejujuran

- 1 : Kurang (tidak menuliskan data dengan sungguh-sungguh, memanipulasi data, menyontek pekerjaan kelompok lain)
- 2 : Cukup (tidak menuliskan data dengan sungguh-sungguh, memanipulasi data, tidak menyontek pekerjaan kelompok lain)
- 3 : Baik (menuliskan data dengan sungguh-sungguh, memanipulasi data, tidak menyontek pekerjaan kelompok lain)
- 4 : Sangat baik (menuliskan data dengan sungguh-sungguh, tidak memanipulasi data, tidak menyontek pekerjaan Kelompok)

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimal (12)}} \times 100$$

ASPEK YANG DINILAI	KRITERIA	SKOR
Kerapian hasil pekerjaan	Pekerjaan siswa sangat rapi dan jelas	4
	Pekerjaan siswa rapi dan jelas	3
	Pekerjaan siswa kurang rapi dan kurang jelas	2
	Pekerjaan siswa tidak rapi dan tidak jelas	1
Kelengkapan jawaban melalui hasil pekerjaan	Jawaban siswa sangat lengkap	4
	Jawaban siswa lengkap	3
	Jawaban siswa kurang lengkap	2
	Jawaban siswa tidak lengkap	1
Ketepatan jawaban melalui hasil pekerjaan	Jawaban siswa sangat sesuai dan benar	4
	Jawaban siswa sesuai dan ada beberapa yang tidak benar	3
	Jawaban siswa kurang sesuai dan ada beberapa yang tidak benar	2
	Jawaban siswa tidak sesuai dan banyak yang tidak benar	1

KELOMPOK		INDIKATOR												Total skor	NA
		Kerapian hasil pekerjaan				Ketepatan jawaban melalui hasil pekerjaan				Kelengkapan jawaban melalui hasil pekerjaan					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Nama siswa															
1															

2															
	Dst														

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlahskor yang diperoleh}}{\text{Skormaksimal (12)}} \times 100$$

#### PENILAIAN KETRAMPILAN (PSIKOMOTORIK)

ASPEK YANG DINILAI	KRITERIA	SKOR
Kekompakan kelompok dalam presentasi	Setiap siswa dalam kelompok sangat menguasai materi presentasi	4
	Setiap siswa dalam kelompok menguasai materi presentasi	3
	Setiap siswa dalam Kelompok kurang menguasai materi presentasi	2
	Setiap siswa dalam Kelompok menguasai materi presentasi	1
Menghargai pendapat teman dalam Kelompok lain	Setiap siswa dalam kelompok sangat menghargai pendapat siswa lain	4
	Setiap siswa dalam kelompok menghargai pendapat siswa lain	3

	Setiap siswa dalam kelompok kurang menghargai pendapat siswa lain	2
	Setiap siswa dalam kelompok tidak menghargai pendapat siswa lain	1
Menyampaikan hasil diskusi di depan kelas dengan baik	Penyampaian materi presentasi sangat jelas dan sesuai dengan ketentuan	4
	Penyampaian materi presentasi jelas dan sesuai dengan ketentuan	3
	Penyampaian materi presentasi kurang jelas dan kurang sesuai dengan ketentuan	2
	Penyampaian materi presentasi tidak jelas dan tidak sesuai dengan ketentuan	1

KELOMPOK          NAMA SISWA														
		Kekompakan Kelompok dalam presentasi				Menghargai pendapat teman dalam Kelompok lain				Menyampaikan hasil diskusi di depan kelas dengan baik				
		SKOR												
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlahskor yang diperoleh}}{\text{Skormaksimal (12)}} \times 100$$

**Kriteria Penialaian :**

- **90 - 100 : Sangat Baik**
- **85 – 89 : Baik**
- **75 – 84 : Cukup**
- **< 74 : kurang**



## **LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK 2 (LKPD)**

**KD 3.4 Menganalisis Produk dan Pelayanan**

**KD 4.4 Melakukan Rekomendasi Produk dan Pelayanan**



**Untuk kelas X SMK**  
**Bisnis Daring dan Pemasaran**

FRIGIA VEVIRENIKA ISUDIBYO, S.Pd

# IDENTITAS

Satuan Pendidikan : SMK PGRI TUREN  
Mata Pelajaran : Komunikasi Bisnis  
Kompetensi Keahlian : Bisnis Daring dan Pemasaran  
Kelas / Semester : X / Gasal  
Tahun Pelajaran : 2020/ 2021  
Materi Pokok : Menganalisis Produk dan Pelayanan  
Nama Guru : Frigia Vevirenika Isudibyo, S.Pd

## KOMPETENSI DASAR

3.4 Menganalisis produk dan pelayanan  
4.4 Melakukan Rekomendasi Produk dan pelayanan

## INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI

- 3.4.4 Menjelaskan pengertian keputusan pembelian
- 3.4.5 Mengidentifikasi tahap-tahap keputusan pembelian
- 3.4.6 Mengidentifikasi jenis-jenis keputusan pembelian
- 3.4.7 Menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian
- 3.4.8 Menganalisis keputusan pembelian

## TUJUAN LKPD

Setelah mengerjakan LKPD, peserta didik dapat:

- a. Peserta didik dapat menjelaskan pengertian keputusan pembelian dengan benar
- b. Peserta didik dapat mengidentifikasi tahap-tahap keputusan pembelian dengan benar
- c. Peserta didik dapat mengidentifikasi jenis-jenis keputusan pembelian dengan benar
- d. Peserta didik dapat menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dengan benar
- e. Peserta didik dapat menganalisis keputusan pembelian dengan benar



## Ringkasan Materi

Keputusan pembelian adalah tindakan yang dilakukan konsumen untuk melakukan pembelian sebuah produk. Oleh karena itu, pengambilan keputusan pembelian konsumen merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif penyelesaian masalah dengan tindak lanjut yang nyata. Setelah itu konsumen dapat melakukan evaluasi pilihan dan kemudian dapat menentukan sikap yang akan diambil selanjutnya. Adapun tahap-tahap dalam pengambilan keputusan adalah :

1. Pengenalan kebutuhan
2. Pencarian informasi
3. Evaluasi alternatif
4. Keputusan pembelian

Dalam keputusan pembelian terdapat jenis-jenis keputusan pembelian

1. Keputusan tentang jenis produk
2. Keputusan tentang bentuk produk
3. Keputusan tentang merek
4. Keputusan tentang penjualnya
5. Keputusan tentang jumlah produk
6. Keputusan tentang waktu pembelian
7. Keputusan tentang cara pembayaran

Adapun Jenis-jenis keputusan pembelian.

- a. Keputusan tentang jenis produk
- b. Keputusan tentang bentuk produk
- c. Keputusan tentang merek
- d. Keputusan tentang penjualnya
- e. Keputusan tentang jumlah produk
- f. Keputusan tentang waktu pembelian
- g. Keputusan tentang cara pembayaran

## Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen

Menurut Phillip Kotler (2003:202) perilaku pembelian konsumen dipengaruhi oleh 4 faktor, diantaranya sebagai berikut :

a. Faktor budaya

b. Faktor Sosial

Selain faktor budaya, perilaku pembelian konsumen juga dipengaruhi oleh faktor sosial diantaranya sebagai berikut:

➤ Kelompok acuan

➤ Keluarga

➤ Peran dan status

c. Pribadi

d. Psikologis

➤ Motivasi

➤ Persepsi

➤ Pembelajaran

➤ Keyakinan dan Sikap

# LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK 1

NAMA :

**ALOKASI WAKTU: 15 MENIT**

**Petunjuk pengerjaan LKPD 2 ini adalah sebagai berikut:**

1. Pahami setiap perintah yang ada pada LKPD untuk mempermudah dalam penggunaan LKPD ini.
2. Siapkan alat tulis.
3. Bacalah soal dengan teliti.
4. Tulislah hasil jawaban berupa pilihan ganda ke dalam lembar jawaban yang sudah disediakan guru.
5. Perhatikan batas waktu pengerjaan.



## UNJUK KERJA

**Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memilih A, B, C, D atau E yang menurut anda merupakan jawaban yang tepat dan benar !**

1. Bila konsumen memutuskan untuk membeli, konsumen akan menjumpai serangkaian keputusan yang harus diambil menyangkut jenis produk, merek, penjual, kuantitas, waktu pembelian, dan cara pembayarannya. Suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif penyelesaian masalah dengan tindak lanjut yang nyata dalam pembelian produk disebut....
  - a. Keputusan penjualan
  - b. Keputusan pembelian
  - c. Keputusan produksi
  - d. Keputusan konsumsi
  - e. Keputusan distribusi
2. Seorang konsumen yang sudah tertarik mungkin mencari informasi lebih banyak informasi, tetapi mungkin juga tidak. Bila dorongan konsumen dan produk yang dapat memuaskan ada dalam jangkauan, konsumen kemungkinan akan membelinya. Bila tidak, konsumen dapat menyimpan kebutuhan dalam ingatan atau melakukan pencarian informasi yang berhubungan dengan kebutuhan tersebut. Ilustrasi tersebut merupakan tahap keputusan pembelian....
  - a. Pengenalan kebutuhan
  - b. Pencarian informasi
  - c. Evaluasi alternative
  - d. Keputusan membeli
  - e. Tindakan pasca pembelian
3. Pada tahap ini konsumen dihadapkan pada beberapa pilihan produk yang akan dibelinya. Untuk itu konsumen melakukan evaluasi terhadap barang mana yang benar-benar paling cocok untuk dibeli sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Bagaimana konsumen mengevaluasi alternatif barang yang akan dibeli tergantung pada masing-masing individu dan situasi membeli spesifik. Ilustrasi tersebut merupakan tahap keputusan pembelian....

- a. Pengenalan kebutuhan
- b. Pencarian informasi
- c. Evaluasi alternative
- d. Keputusan membeli
- e. Tindakan pasca pembelian

4. Di sini pembeli mengenali adanya masalah atau kebutuhan. Pembeli merasakan perbedaan antara keadaan nyata dan keadaan yang diinginkan. Kebutuhan dapat dipicu oleh rangsangan internal (dari dalam diri) dan rangsangan eksternal (lingkungan). Pada tahap ini pemasar perlu mengenal berbagai hal yang dapat menggerakkan kebutuhan atau minat tertentu konsumen. Para pemasar perlu meneliti konsumen untuk memperoleh jawaban apakah kebutuhan yang dirasakan atau masalah yang timbul, apa yang menyebabkan semua itu muncul dan bagaimana kebutuhan atau masalah itu menyebabkan seseorang mencari produk tersebut. Ilustrasi tersebut merupakan tahap keputusan pembelian....

- a. Pengenalan kebutuhan
- b. Pencarian informasi
- c. Evaluasi alternative
- d. Keputusan membeli
- e. Tindakan pasca pembelian

5. Setelah membeli produk, konsumen akan merasa puas atau tidak puas terhadap barang yang dibeli. Pembeli akan menentukan puas atau tidak itu terletak pada hubungan antara harapan konsumen dan prestasi yang diterima dari produk. Bila produk tidak memenuhi harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Kegiatan pemasar terus berlanjut dalam menanggapi kepuasan dan ketidakpuasan ini agar daur hidup produknya tidak menurun. Ilustrasi tersebut merupakan tahap keputusan pembelian....

- a. Pengenalan kebutuhan
- b. Pencarian informasi
- c. Evaluasi alternative
- d. Keputusan membeli
- e. Tindakan pasca pembelian

6. Sifat dasar yang harus dimiliki seorang penjual adalah sebagai berikut, kecuali ...

- a. Pengetahuan tentang pesaing

- b. Pengetahuan akan diri sendiri
  - c. Pengetahuan tentang barang yang akan dijual
  - d. Pengetahuan tentang calon pembeli atau pelanggan
  - e. Kepribadian penjual yang baik
7. Sifat dasar yang harus dimiliki seorang penjual adalah sebagai berikut, kecuali ...
- a. Perilaku konsumen
  - b. Konfirmasi keputusan pelanggan
  - c. Pengambilan keputusan
  - d. Perilaku organisasi
  - e. Keputusan pembelian
8. Individu yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian memberikan informasi mengenai kriteria yang diberikan akan dipertimbangkan baik secara sengaja atau tidak. Pernyataan tersebut adalah pengertian dari ...
- a. Influencer
  - b. Initiator
  - c. Decider
  - d. Buyer
  - e. User
9. Faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan pasar konsumen, yaitu ...
- a. Faktor kelompok
  - b. Faktor personal
  - c. Faktor sosial
  - d. Faktor pribadi
  - e. Faktor internal
10. Tingkah laku manusia adalah corak kegiatan yang sangat dipengaruhi oleh faktor yang ada dalam dirinya seperti yang ada di bawah ini, kecuali ...
- a. Keputusan
  - b. Jenis Ras / keturunan
  - c. Jenis kelamin
  - d. Sifat fisik
  - e. Kepribadian



## LEMBAR JAWAB

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....
8. ....
9. ....
10. ....

## RUBRIK PENILAIAN

Soal Pilihan Ganda 10

Setiap jawaban Benar skor = 5

Jawaban Salah = 0

Nilai = skor perolehan x 2

**Kriteria Penialaian :**

- 90 - 100 : Sangat Baik
- 85 – 89 : Baik
- 75 – 84 : Cukup
- < 74 : kurang

## KUNCI JAWABAN

1. B
2. B
3. C
4. A
5. B

6. A
7. A
8. C
9. E
10. A



# LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK 2

Kelompok :

Nama/ No. Absen :

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....

## ALOKASI WAKTU 40 MENIT

**Petunjuk pengerjaan LKPD 1 ini adalah sebagai berikut:**

1. Pahami setiap perintah yang ada pada LKPD untuk mempermudah dalam penggunaan LKPD ini.
2. Berkumpullah dengan anggota kelompok yang sudah terbentuk.
3. Persiapkan alat tulis dan isilah identitas kelompok.
4. Bacalah soal dengan teliti.
5. Lakukan pembahasan dan diskusi terhadap soal yang diberikan guru.
6. Tulislah hasil diskusi ke dalam lembar jawaban yang sudah disediakan guru.
7. Presentasikan hasil diskusi ke depan kelas.
8. Perhatikan batas waktu pengerjaan.



## UNJUK KERJA

1. Buatlah kelompok dengan masing-masing kelompok terdiri dari 5-6 orang peserta didik.
2. Perhatikan tayangan video yang ditampilkan guru  
<https://www.youtube.com/watch?v=t8BIGh2NSZs>
3. Berdasarkan hasil pengamatan dari video keputusan pembelian, diskusikanlah bersama anggota kelompok untuk menganalisis tahap keputusan pembelian pembelian yang dilakukan konsumen dalam video yang ditampilkan
4. Kerjakan di lembar kerja untuk menjawab laporan hasil kerja kelompok!
5. Presentasikan hasil diskusi kelompok di depan kelas dan ditanggapi oleh kelompok lain!





# RUBRIK PENILAIAN

## PENILAIAN SIKAP (AFEKTIF)

No	Nama Siswa	Aspek yang dinilai saat diskusi			skor	Nilai	Predikat
		kerjasama	Rasa ingin tahu	Jujur			

Pedoman penilaian

### Aspek Bekerja Sama

- 1 : Kurang (tidak pernah melakukan)
- 2 : Cukup (kadang-kadang melakukan)
- 3 : Baik (sering melakukan)
- 4 : Sangat baik (selalu melakukan)

### Aspek Rasa Ingin Tahu

- 1 : Kurang (Tidak ikut berpartisipasi aktif dalam kelompok)
- 2 : Cukup (kadang-kadang ikut berpartisipasi aktif dalam kelompok)
- 3 : Baik (sering berpartisipasi aktif dalam diskusi kelompok)
- 4 : Sangat baik (selalu ikut berpartisipasi aktif dalam diskusi kelompok)

### Aspek Kejujuran

- 1 : Kurang (tidak menuliskan data dengan sungguh-sungguh, memanipulasi data, menyontek pekerjaan kelompok lain)
- 2 : Cukup (tidak menuliskan data dengan sungguh-sungguh, memanipulasi data, tidak menyontek pekerjaan kelompok lain)
- 3 : Baik (menuliskan data dengan sungguh-sungguh, memanipulasi data, tidak menyontek pekerjaan kelompok lain)
- 4 : Sangat baik (menuliskan data dengan sungguh-sungguh, tidak memanipulasi data, tidak menyontek pekerjaan Kelompok)

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimal (12)}} \times 100$$

ASPEK YANG DINILAI	KRITERIA	SKOR
Kerapian hasil pekerjaan	Pekerjaan siswa sangat rapi dan jelas	4
	Pekerjaan siswa rapi dan jelas	3
	Pekerjaan siswa kurang rapi dan kurang jelas	2
	Pekerjaan siswa tidak rapi dan tidak jelas	1
Kelengkapan jawaban melalui hasil pekerjaan	Jawaban siswa sangat lengkap	4
	Jawaban siswa lengkap	3
	Jawaban siswa kurang lengkap	2
	Jawaban siswa tidak lengkap	1
Ketepatan jawaban melalui hasil pekerjaan	Jawaban siswa sangat sesuai dan benar	4
	Jawaban siswa sesuai dan ada beberapa yang tidak benar	3
	Jawaban siswa kurang sesuai dan ada beberapa yang tidak benar	2
	Jawaban siswa tidak sesuai dan banyak yang tidak benar	1

KELOMPOK		INDIKATOR												Total skor	NA
		Kerapian hasil pekerjaan				Ketepatan jawaban melalui hasil pekerjaan				Kelengkapan jawaban melalui hasil pekerjaan					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Nama siswa															
1															

2															
	Dst														

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimal (12)}} \times 100$$

#### PENILAIAN KETRAMPILAN (PSIKOMOTORIK)

ASPEK YANG DINILAI	KRITERIA	SKOR
Kekompakan kelompok dalam presentasi	Setiap siswa dalam kelompok sangat menguasai materi presentasi	4
	Setiap siswa dalam kelompok menguasai materi presentasi	3
	Setiap siswa dalam Kelompok kurang menguasai materi presentasi	2
	Setiap siswa dalam Kelompok menguasai materi presentasi	1
Menghargai pendapat teman dalam Kelompok lain	Setiap siswa dalam kelompok sangat menghargai pendapat siswa lain	4
	Setiap siswa dalam kelompok menghargai pendapat siswa lain	3

	Setiap siswa dalam kelompok kurang menghargai pendapat siswa lain	2
	Setiap siswa dalam kelompok tidak menghargai pendapat siswa lain	1
Menyampaikan hasil diskusi di depan kelas dengan baik	Penyampaian materi presentasi sangat jelas dan sesuai dengan ketentuan	4
	Penyampaian materi presentasi jelas dan sesuai dengan ketentuan	3
	Penyampaian materi presentasi kurang jelas dan kurang sesuai dengan ketentuan	2
	Penyampaian materi presentasi tidak jelas dan tidak sesuai dengan ketentuan	1

KELOMPOK          NAMA SISWA														
		Kekompakan Kelompok dalam presentasi				Menghargai pendapat teman dalam Kelompok lain				Menyampaikan hasil diskusi di depan kelas dengan baik				
		SKOR												
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	



$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlahskor yang diperoleh}}{\text{Skormaksimal (12)}} \times 100$$

**Kriteria Penialaian :**

- **90 - 100 : Sangat Baik**
- **85 – 89 : Baik**
- **75 – 84 : Cukup**
- **< 74 : kurang**



# LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK 3 (LKPD)

**KD 3.4 Menganalisis Produk dan Pelayanan**

**KD 4.4 Melakukan Rekomendasi Produk dan Pelayanan**



**Untuk kelas X SMK**  
**Bisnis Daring dan Pemasaran**

FRIGIA VEVIRENIKA ISUDIBYO, S.Pd

# IDENTITAS

**Satuan Pendidikan** : SMK PGRI TUREN  
**Mata Pelajaran** : Komunikasi Bisnis  
**Kompetensi Keahlian** : Bisnis Daring dan Pemasaran  
**Kelas / Semester** : X / Gasal  
**Tahun Pelajaran** : 2020/ 2021  
**Materi Pokok** : Menganalisis Produk dan Pelayanan  
**Nama Guru** : Frigia Vevirenika Isudibyo, S.Pd

## KOMPETENSI DASAR

3.4 Menganalisis produk dan pelayanan  
4.4 Melakukan Rekomendasi Produk dan pelayanan

## INDIKATOR PENCAPAIAN KOMPETENSI

- 3.3.9 Menjelaskan pengertian pelayanan (C1)
- 3.3.10 Menjelaskan Factor yang mempengaruhi pelayanan kepada pelanggan(C1)
- 3.3.11 Menjelaskan pelayanan kepada pelanggan Tujuan dan fungsi pelayanan pelanggan (C1)
- 3.3.12 Menjelaskan pengertian SOP (C1)
- 3.3.13 Menjelaskan tujuan dan fungsi SOP (C1)
- 4.4.1. Membuat analisis prosedur pelayanan pelanggan sesuai SOP (P4)

## **TUJUAN LKPD**

Setelah mengerjakan LKPD, peserta didik dapat:

- a. Peserta didik dapat menjelaskan pengertian pelayanan dengan benar
- b. Peserta didik dapat menjelaskan faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada pelanggan dengan benar
- c. Peserta didik dapat menjelaskan tujuan dan fungsi pelayanan pelanggan dengan benar
- d. Peserta didik dapat menjelaskan pengertian SOP dengan benar
- e. Peserta didik dapat menjelaskan tujuan dan fungsi SOP dengan benar
- f. Peserta didik dapat menganalisis prosedur pelayanan pelanggan sesuai SOP dengan benar
- g. Melalui diskusi ,menggali informasi, mengamati, menanya, dan menalar siswa dapat membuat analisis prosedur pelayanan sesuai SOP dengan benar.

## **Ringkasan Materi**

Pelayanan adalah suatu aktivitas menyediakan, membantu, atau menolong orang lain untuk memenuhi keinginannya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan:

1. Tangibles
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurance

Standar Operasional Prosedur adalah untuk menjelaskan secara detail tentang kegiatan tugas dan pekerjaan yang dilakukan berulang di dalam suatu perusahaan . Standar Operasional Prosedur dalam perusahaan perlu memenuhi prinsip-prinsip SOP berikut ini:

- a. Konsistensi
- b. Komitmen
- c. Perbaikan Berkelanjutan
- d. Mengikat
- e. Setiap Unsur Memiliki Peran Penting
- f. Terdokumentasi

Pada pelaksanaannya, ada beberapa tujuan SOP yang bermanfaat bagi operasional suatu organisasi, yaitu:

- a. Untuk menjaga konsistensi kinerja atau kondisi tertentu, dan kemana petugas dan lingkungan dalam pelaksanaan pekerjaan atau tugas tertentu
- b. Untuk memberikan pedoman atau acuan dalam pelaksanaan pekerjaan atau tugas bagi supervisor dan pekerja
- c. Membantu menghindari kesalahan, konflik, keraguan, duplikasi, serta pemborosan, dalam pelaksanaan pekerjaan
- d. Memberikan ukuran atau parameter dalam penilaian mutu kerja atau pelayanan
- e. Memberikan jaminan penggunaan semua sumber daya secara efektif dan efisien

# LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK 1

NAMA :

**ALOKASI WAKTU: 15 MENIT**

Petunjuk pengerjaan LKPD 2 ini adalah sebagai berikut:

1. Pahami setiap perintah yang ada pada LKPD untuk mempermudah dalam penggunaan LKPD ini.
2. Siapkan alat tulis.
3. Bacalah soal dengan teliti.
4. Tulislah hasil jawaban berupa pilihan ganda ke dalam lembar jawaban yang sudah disediakan guru.
5. Perhatikan batas waktu pengerjaan.



## UNJUK KERJA

**Pilihlah salah satu jawaban yang paling benar!**

1. Jika pelanggan merasa tidak puas akan pelayanan kita dan marah-marah di kantor sebaiknya kita ....
  - a. layani untuk berdebat
  - b. minta maaf saja sudah cukup
  - c. minta maaf dan kita berikan solusi yang terbaik
  - d. biarkan saja karena pelanggan tidak teliti
  - e. melayani dengan setengah hati
2. Yang termasuk jenis penampilan non verbal dalam pelayanan prima adalah....
  - a. Berbusana serasi
  - b. Hormat dan ramah
  - c. Bertutur sapa sopan
  - d. Berbicara lemah lembut
  - e. Mendengarkan keluhan secara seksama
3. Pada saat anda menerima telepon, tiba-tiba ada tamu yang datang. Agar tamu tetap merasa dilayani maka kegiatan komunikasi non verbal yang dapat dilakukan, dengan cara...
  - a. Meminta tamu menunggu
  - b. Meminta tamu mengisi buku tamu
  - c. Meminta tamu duduk
  - d. Menyuruh tamu untuk menunggu sebentar

- e. Menganggukkan kepala sebagai tanda anda mengetahui kedatangannya
4. Berprasangka buruk terhadap perilaku orang lain sebelum anda mengetahui bagaimana sebenarnya orang tersebut merupakan pengertian dari...
- a. Sikap apriori
  - b. sikap hormat
  - c. sikap lamban
  - d. Sikap tegas
  - e. sikap ragu-ragu
5. Pelayanan prima dengan tujuan pelanggan merasa puas, dilakukan dengan konsep...
- a. Action, attitude dan achievement
  - b. Action, attention dan achievement
  - c. Attitude, attention dan action
  - d. Attitude, appointment dan action
  - e. Action, attitude, dan Profesionality
6. Berikut ini yang bukan merupakan manfaat Standar Operasional Prosedur adalah....
- a. Sebagai standarisasi dalam menyelesaikan pekerjaan
  - b. Mengurangi tingkat kesalahan oleh seorang pegawai
  - c. Memberikan beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai
  - d. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai
  - e. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab
7. Salah satu dari empat faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan Standar Operating Prosedur (SOP) yang dipakai oleh suatu organisasi yaitu...
- a. Banyaknya keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur



- b. Memperlancar tugas pegawai/pegawai atau tim/unit kerja
- c. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan
- d. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak
- e. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja

8. Fungsi Standard Operating Prosedure (SOP) yaitu...

- a. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja
- b. Sebagai standarisasi dalam menyelesaikan pekerjaan
- c. Mengurangi tingkat kesalahan oleh seorang pegawai
- d. Memberikan beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai
- e. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai

9. Asas keterkaitan dalam penyusunan Standard Operating Prosedure (SOP) yaitu...

- a. Mengurangi tingkat kesalahan oleh seorang pegawai
- b. Memberikan beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai
- c. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai
- d. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab
- e. terselesainya suatu tugas pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

10. Ada empat faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan SOP yang akan dipakai oleh suatu organisasi salah satunya yaitu...

- a. Banyaknya keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur
- b. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak
- c. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja
- d. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan
- e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin



# LEMBAR JAWAB

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

6. ....

7. ....

8. ....

9. ....

10. ....

## RUBRIK PENILAIAN

Soal Pilihan Ganda 10

Setiap jawaban Benar skor = 5

Jawaban Salah = 0

Nilai = skor perolehan x 2

**Kriteria Penialaian :**

- 90 - 100 : Sangat Baik
- 85 – 89 : Baik
- 75 – 84 : Cukup
- < 74 : kurang

## KUNCI JAWABAN

1. C

2. A

3. E

4. A

5. C

6. C

7. A

8. A

9. D

10. D

# LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK 2

Kelompok :

Nama/ No. Absen :

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....

## ALOKASI WAKTU 40 MENIT

**Petunjuk pengerjaan LKPD 1 ini adalah sebagai berikut:**

1. Pahami setiap perintah yang ada pada LKPD untuk mempermudah dalam penggunaan LKPD ini.
2. Berkumpullah dengan anggota kelompok yang sudah terbentuk.
3. Persiapkan alat tulis dan isilah identitas kelompok.
4. Bacalah soal dengan teliti.
5. Lakukan pembahasan dan diskusi terhadap soal yang diberikan guru.
6. Tulislah hasil diskusi ke dalam lembar jawaban yang sudah disediakan guru.
7. Presentasikan hasil diskusi ke depan kelas.
8. Perhatikan batas waktu pengerjaan.



## UNJUK KERJA

1. Buatlah 6 kelompok dengan masing-masing kelompok terdiri dari 6 orang peserta didik.
2. Perhatikan tayangan video yang ditampilkan guru  
<https://www.youtube.com/watch?v=K91stHXxKII>
3. Berdasarkan hasil pengamatan dari video pelayanan pelanggan, diskusikanlah bersama anggota kelompok untuk membuat SOP pelayanan pelanggan yang dilakukan dalam video yang ditampilkan!
4. Kerjakan di lembar kerja untuk menjawab laporan hasil kerja kelompok!
5. Presentasikan hasil diskusi kelompok di depan kelas dan ditanggapi oleh kelompok lain!



# RUBRIK PENILAIAN

## PENILAIAN SIKAP (AFEKTIF)

No	Nama Siswa	Aspek yang dinilai saat diskusi			skor	Nilai	Predikat
		kerjasama	Rasa ingin tahu	Jujur			

Pedoman penilaian

### Aspek Bekerja Sama

- 1 : Kurang (tidak pernah melakukan)
- 2 : Cukup (kadang-kadang melakukan)
- 3 : Baik (sering melakukan)
- 4 : Sangat baik (selalu melakukan)

### Aspek Rasa Ingin Tahu

- 1 : Kurang (Tidak ikut berpartisipasi aktif dalam kelompok)
- 2 : Cukup (kadang-kadang ikut berpartisipasi aktif dalam kelompok)
- 3 : Baik (sering berpartisipasi aktif dalam diskusi kelompok)
- 4 : Sangat baik (selalu ikut berpartisipasi aktif dalam diskusi kelompok)

### Aspek Kejujuran

- 1 : Kurang (tidak menuliskan data dengan sungguh-sungguh, memanipulasi data, menyontek pekerjaan kelompok lain)
- 2 : Cukup (tidak menuliskan data dengan sungguh-sungguh, memanipulasi data, tidak menyontek pekerjaan kelompok lain)
- 3 : Baik (menuliskan data dengan sungguh-sungguh, memanipulasi data, tidak menyontek pekerjaan kelompok lain)
- 4 : Sangat baik (menuliskan data dengan sungguh-sungguh, tidak memanipulasi data, tidak menyontek pekerjaan Kelompok)

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimal (12)}} \times 100$$

## PENILAIAN HASIL DISKUSI

ASPEK YANG DINILAI	KRITERIA	SKOR
Kerapian hasil pekerjaan	Pekerjaan siswa sangat rapi dan jelas	4
	Pekerjaan siswa rapi dan jelas	3
	Pekerjaan siswa kurang rapi dan kurang jelas	2
	Pekerjaan siswa tidak rapi dan tidak jelas	1
Kelengkapan jawaban melalui hasil pekerjaan	Jawaban siswa sangat lengkap	4
	Jawaban siswa lengkap	3
	Jawaban siswa kurang lengkap	2
	Jawaban siswa tidak lengkap	1
Ketepatan jawaban melalui hasil pekerjaan	Jawaban siswa sangat sesuai dan benar	4
	Jawaban siswa sesuai dan ada beberapa yang tidak benar	3
	Jawaban siswa kurang sesuai dan ada beberapa yang tidak benar	2
	Jawaban siswa tidak sesuai dan banyak yang tidak benar	1

KELOMPOK		INDIKATOR												Total skor	NA
		Kerapian hasil pekerjaan				Ketepatan jawaban melalui hasil pekerjaan				Kelengkapan jawaban melalui hasil pekerjaan					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Nama siswa															
1															



2															
	Dst														

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlahskor yang diperoleh}}{\text{Skormaksimal (12)}} \times 100$$

#### PENILAIAN KETRAMPILAN (PSIKOMOTORIK)

ASPEK YANG DINILAI	KRITERIA	SKOR
Kekompakan kelompok dalam presentasi	Setiap siswa dalam kelompok sangat menguasai materi presentasi	4
	Setiap siswa dalam kelompok menguasai materi presentasi	3
	Setiap siswa dalam Kelompok kurang menguasai materi presentasi	2
	Setiap siswa dalam Kelompok menguasai materi presentasi	1
Menghargai pendapat teman dalam Kelompok lain	Setiap siswa dalam kelompok sangat menghargai pendapat siswa lain	4
	Setiap siswa dalam kelompok menghargai pendapat	3

	siswa lain	
	Setiap siswa dalam kelompok kurang menghargai pendapat siswa lain	2
	Setiap siswa dalam kelompok tidak menghargai pendapat siswa lain	1
Menyampaikan hasil diskusi di depan kelas dengan baik	Penyampaian materi presentasi sangat jelas dan sesuai dengan ketentuan	4
	Penyampaian materi presentasi jelas dan sesuai dengan ketentuan	3
	Penyampaian materi presentasi kurang jelas dan kurang sesuai dengan ketentuan	2
	Penyampaian materi presentasi tidak jelas dan tidak sesuai dengan ketentuan	1

KELOMPOK          NAMA SISWA														
		Kekompakan Kelompok dalam presentasi				Menghargai pendapat teman dalam Kelompok lain				Menyampaikan hasil diskusi di depan kelas dengan baik				
		SKOR												
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlahskor yang diperoleh}}{\text{Skormaksimal (12)}} \times 100$$

**Kriteria Penialaian :**

- **90 - 100 : Sangat Baik**
- **85 – 89 : Baik**
- **75 – 84 : Cukup**
- **< 74 : kurang**