



Sertifikat Pelatihan

Certificate of Training

NO. 290352

MENYATAKAN, BAHWA
This to certify that

Andi Lana Arifaina

TELAH MENGIKUTI PELATIHAN
has completed the training of

Profesi Pemasar Pengelola Layanan
Service Managerial Marketer Profession

YANG DILAKSANAKAN PADA
Was held on

11 Agustus - 21 Agustus 2021

Jakarta, 21 Agustus 2021

Rektor

Universitas Gunadarma



Sertifikat ini telah ditanda tangani secara elektronik sesuai dengan standard yang berlaku dan diakui secara sah oleh hukum.

Prof. Dr. E. S. Margianti, SE, MM



Pelatihan Profesi Pemasar Pengelola Layanan

Course Title Service Managerial Marketer Profession

| Materi | Subjects |
|-------------------------------|--------------------------|
| Mengelola Loyalitas Pelanggan | Customer Loyalty Program |
| Mengelola Moment Kebenaran | Moment of Truth |
| Mengelola Lingkungan Layanan | Service Management |

Jakarta, 21 Agustus 2021

Rektor
Universitas Gunadarma



Sertifikat ini telah ditanda tangani secara elektronik sesuai dengan standard yang berlaku dan diakui secara sah oleh hukum.

Prof. Dr. E. S. Margianti, SE, MM