



# Sertifikat Pelatihan

## *Certificate of Training*

NO. 471498

MENYATAKAN, BAHWA  
This to certify that

*Lenna Luci Hanifa*

TELAH MENGIKUTI PELATIHAN  
has completed the training of

**Analisis & Pengelolaan Momen Kebenaran**

*Analysis & Management of Moment of Truth*

YANG DILAKSANAKAN PADA  
Was held on

24 Juni - 29 Juni 2024

Jakarta, 29 Juni 2024

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**

**Analisis & Pengelolaan Momen Kebenaran**

*Course Title*

*Analysis & Management of Moment of Truth*

| <b>Materi</b>                         | <b>Subjects</b>                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Penerapan Analisis Momen Kebenaran    | Implementngtation of Analysis of Moment of Truth |
| Momen kebenaran dan Program Loyalitas | Moment of Truth & Loyalty Program                |
| Pengelolaan Akun Pelanggan            | Customer Account Management                      |



Jakarta, 29 Juni 2024

**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**