



Sertifikat Pelatihan

Certificate of Training

NO. 620143

MENYATAKAN, BAHWA
This to certify that

Hilyati Addini

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

| Materi | Subjects |
|---------------------------------------|--|
| 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