



# Sertifikat Pelatihan

## *Certificate of Training*

NO. 170505

MENYATAKAN, BAHWA  
This to certify that

*Najwa Karom*

TELAH MENGIKUTI PELATIHAN  
has completed the training of

**Pengelolaan Program Layanan**  
*Service Program Management*

YANG DILAKSANAKAN PADA  
Was held on

22 September - 27 September 2025

Jakarta, 27 September 2025

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**

**Pengelolaan Program Layanan**

*Course Title*

*Service Program Management*

<b>Materi</b>	<b>Subjects</b>
Mengelola Lingkungan Layanan	Managing the Service Environment
Mengelola Program Loyalitas Pelanggan	Managing Customer Loyalty Programs
Mengelola Risiko Reputasi Organisasi dalam Lingkungan Daring	Managing Organizational Reputation Risks in Online Environments
Merencanakan Pengembangan Layanan ke Mancanegara	Planning Service Expansion to International Markets

Jakarta, 27 September 2025

**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**