



Sertifikat Pelatihan

Certificate of Training

NO. 876248

MENYATAKAN, BAHWA
This to certify that

Siti Arifa Nelsa

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

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