



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Alamat : Karangmalang, Yogyakarta 55281  
Telp. (0274) 586168 Hunting, Fax. (0274) 540611; Dekan Telp. (0274) 520094  
Telp. (0274) 586168 Psw. (221, 223, 224, 295, 344, 345, 366, 368, 369, 401, 402, 403, 405, 417)  
E-mail: [humas\\_fip@uny.ac.id](mailto:humas_fip@uny.ac.id) Home Page: <http://fip.uny.ac.id>



Certificate No. CSC 00687

# **SERTIFIKAT**

Nomor : 590 /UN34.11/TU/2012

Diberikan kepada :

**Santjoko**

**FIP Universitas Negeri Yogyakarta**

**Sebagai Peserta**

**Dalam Pelatihan Layanan Prima**

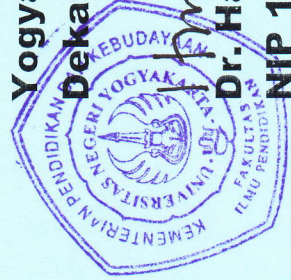
**(GREAT ACHIEVER & EXTRA ORDINARY SERVICE)**

**Yang dilaksanakan pada tanggal 10 Maret 2012**

**Oleh Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta**

**Yogyakarta, 10 Maret 2012**

**Dekan,**



**Dr. Haryanto, M.Pd.**

**NIP 19600902 198702 1 001**

**DAFTAR MATERI**  
**PELATIHAN PELAYANAN PRIMA**  
**(GREAT ACHIEVER & EXTRA ORDINARY SERVICE)**  
**TANGGAL 10 MARET 2012**

No.	Materi	No.	Materi
1	Mengapa Pelayanan Prima itu Penting	11	To Be & To Give VS To Have
2	Tingkat Layanan	12	Motivasi Kerja
3	Karakteristik Bisnis Jasa	13	Memiliki impian yang besar & komitmen atas impian tersebut
4	Kualitas Produk	14	The Power of Dreams
5	Pendorong Kepuasan Konsumen	15	Mewujudkan Impian
6	Moment of Truth	16	Dimensi-Dimensi Tujuan
7	ServQual Dimensions	17	Senantiasa menempa diri & belajar dari sukses orang lain
8	Karakter Great Achiever	18	Self Directed Learning
9	Tipe Orang di Tempat Kerja	19	Fondasi Tim
10	Orang Yang Bahagia Dalam Bekerja		

**Yogyakarta, 10 Maret 2012**

**Dekan,**



**Dr. Haryanto, M.Pd.**

**NIP 19600902 198702 1 001**