



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
**PUSAT STUDI DAN SENTRA HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL**

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia  
Telepon (0352) 481124, Faksimile (0352) 461796,  
website : [www.umuhp.ac.id](http://www.umuhp.ac.id), email: [hkiumpo@gmail.com](mailto:hkiumpo@gmail.com)  
Akreditasi Institusi oleh BAN-PT – B  
(SK BAN-PT No : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)

NOMOR PERMOHONAN

**EC00202208185**

NOMOR SERTIFIKAT

**EC00202208185**

**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Memuaskan Ekspektasi Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Di Yamaha Mataram Sakti Ponorogo**

STATUS

Granted

TANGGAL PENGAJUAN

**03-02-2022**

JENIS PERMOHONAN

**Lembaga Pendidikan**

**DESKRIPSI**

TANGGAL PENGUMUMAN

**12-01-2022**

SKEMA

**copyright**

Ketika melakukan interaksi maupun transaksi, pelanggan memiliki sebuah ekspektasi atas respon dari interaksi maupun transaksi tersebut. Jika respon yang didapatkan diatas ekspektasi mereka, biasanya pelanggan merasa puas dan menyampaikan complimentnya. Namun sebaliknya jika respon yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi mereka, maka hal ini berpotensi menimbulkan komplain

**DATA PEMEGANG**

Nama

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Kewarganegaraan

Indonesia

**DATA PENCIPTA**

Nama

Hadi Susanto, Adi Santoso, S.E., M.M., Sri Hartono, S.E., M.M.

Kewarganegaraan

Indonesia