

## Daftar Isi

1. <i>Preface</i> .....	1
2. <i>The Fundamental of Service Excellent</i> .....	11
3. <i>The Power of Positive Attitude in Service Excellence</i> .....	67
4. Peran Layanan Prima pada Industri 4.0 .....	77
5. Layanan Prima pada Industri 4.0 dalam Media Sosial dan Digital .....	91
6. Nilai: Keluhan adalah Uang Tunai .....	111
7. Mengapa Keluhan Terjadi? .....	141
8. Definisi Tipe-Tipe Keluhan .....	163
9. <i>Why do they Love You</i> .....	177
10. Kesimpulan .....	203