



**Deisy Christina Andih, SE. MSI.**

Lahir di Tanjung Balai Karimun Kepulauan Riau adalah pengajar di Politeknik Negeri Manado Khususnya Jurusan Pariwisata dalam bidang pengantar Manajemen, Komunikasi Bisnis, Teknik Pelayanan Prima, Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen MICE, Pemasaran Hotel, Etika Profesi dan Entrepreneurship. Memulai Pendidikan di SD. SWASTA CAHAYA di meral karimun, Riau dan menamatkannya pada tahun 1988, dilanjutkan di jenjang berikutnya yaitu SMP Katolik Santa Theresia di Tanawangko Minahasa dan menamatkannya pada tahun 1991. Selanjutnya masuk jenjang SMA Katolik Rex Mundi Manado dan menamatkannya pada Tahun 1991. Setelah menyelesaikan studi SMA Katolik Rex Mundi Manado melanjutkan kuliah di Universitas Sam Ratulangi Pada Tahun 1994 di Fakultas Ekonomi dengan Bidang Kajian Manajemen.

Beberapa Tahun setelah menyelesaikan studi S1 melanjutkan studi program Magister di Pasca Sarjana Universitas Padjajaran Bandung di Bidang Ekonomi Manajemen dan pada tahun 2008 dapat menyelesaikan studi.



**Maxi Donald Gahung, SE. MM.**

Lahir di Makassar adalah seorang pengajar di Politeknik Negeri Manado Khususnya di Jurusan Pariwisata. Adapun bidang ilmu yang diajar adalah Pengenalan Transportasi Pariwisata, Pabean & Imigrasi, Penanganan Cargo, Pengantar Pariwisata, Komunikasi Bisnis, Teknik Pelayanan Prima dan Pengantar Manajemen. Memulai Pendidikannya di SD. KARTIKA CHANDRA di Manado dan menamatkannya pada tahun 1972, dilanjutkan di jenjang berikutnya yaitu SMPN 1 di Manado dan menamatkannya pada tahun 1975. Selanjutnya masuk jenjang SMAN 3 Manado dan menamatkannya pada tahun 1979. Setelah menyelesaikan studi di SMAN 3 Manado Melanjutkan kuliah di universitas Sam Ratulangi pada tahun 1988 di Fakultas Ekonomi.

Beberapa tahun setelah menyelesaikan studi S1 melanjutkan Program Magister di Program Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi Manado Pada Fakultas Ekonomi dan pada Tahun 2009 dapat menyelesaikan studi.

# TEKNIK PELAYANAN PRIMA

**Deisy Ch.Andih,SE.MSi**  
**Maxi D.Gahung,SE.MM**



PENERBIT : POLIMDO PRESS  
JALAN RAYA POLITEKNIK, KELURAHAN BUHA,  
KECAMATAN MAPANGET MANADO - SULUT.  
BASEMANT KANTOR PUSAT KAMPUS POLITEKNIK NEGERI MANADO

**ISBN**

