

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN
DI BENGKEL MOTOR RESMI YAMAHA
DENGAN METODE *SERVQUAL* MODEL KANO
DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
(Studi kasus di CV Sumber Baru Motor Demangan Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh:

Dedi Indrianto
122130064

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2020

