

**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**

