



**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
PENDEKATAN QFD DAN SERVQUAL
(Studi Kasus : Martha Tilaar Salon & Day Spa)**

KARYA AKHIR

**Oleh
DAVID GUSRIZAL
55105110145**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2008**