

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK MITRA BEASISWA BERENCANA PADA AJB BUMIPUTERA 1912 CABANG PRINGSEWU UNIT KERJA PRINGSEWU TAHUN 2011

Oleh

NURHAYATI

Kepuasan konsumen adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih rendah dari pada harapan konsumen, konsumen akan kecewa, jika kinerja sesuai harapan, konsumen akan puas, jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diantaranya adalah kualitas jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu tahun 2011.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemegang polis produk mitra beasiswa berencana pada AJB Bumiputera

1912 Cabang Pringsewu unit kerja Pringsewu yang berjumlah 716 pemegang polis, dan sampel dalam penelitian ini adalah 107 pemegang polis.

Pengujian hipotesis antara variabel bebas dan terikat secara parsial digunakan statistik t melalui model regresi linier sederhana, sedangkan pengujian secara simultan menggunakan statistik F melalui model regresi linier ganda.

Berdasarkan analisis diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa:

1. Ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, dengan t_{hitung} sebesar 10,046 > t_{tabel} sebesar 1,990 dengan koefisien korelasi sebesar 0,700 dengan kadar determinasi sebesar 0,490, yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi bukti fisik sebesar 49%.
2. Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, dengan t_{hitung} sebesar 9,373 > t_{tabel} sebesar 1,990 dengan koefisien korelasi 0,675 dengan kadar determinasi sebesar 0,456 yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi keandalan sebesar 45,6%.
3. Ada pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, dengan t_{hitung} sebesar 9,153 > t_{tabel} sebesar 1,990 dengan koefisien korelasi 0,666 dengan kadar determinasi sebesar 0,444 yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi ketanggapan sebesar 44,4%.

4. Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, dengan t_{hitung} sebesar $8,056 > t_{tabel}$ sebesar 1,990 dengan koefisien korelasi 0,618 dengan kadar determinasi sebesar 0,382 yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi tingkat jaminan sebesar 38,2%.
5. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, dengan t_{hitung} sebesar $7,970 > t_{tabel}$ sebesar 1,990 dengan koefisien korelasi 0,614 dengan kadar determinasi sebesar 0,377 yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi tingkat empati sebesar 37,7%.
6. Ada pengaruh dimensi kualitas jasa (bukti fisik,keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap kepuasan konsumen Produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $27,889 > 2,30$ dengan koefisien korelasi 0,762 dengan kadar determinasi sebesar 0,580 yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati sebesar 58%.

Judul Skripsi

: PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK MITRA BEASISWA BERENCANA PADA AJB BUMIPUTERA 1912 CABANG PRINGSEWU UNIT KERJA PRINGSEWU TAHUN 2011

Nama : Nurhayati
Nomor Pokok Mahasiswa : 0713031040
Jurusan : Pendidikan IPS
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama

Pembimbing Pembantu

Drs. Yon Rizal, M.Si

NIP 19600818 198803 1 005

Drs. Tedi Rusman, M.Si

NIP 19600826 198603 1 001

2. Mengetahui

Ketua Jurusan IPS,

Ketua Program Studi

Drs. Iskandarsyah, M.H

NIP. 19571011 198703 1 001

Drs. Nurdin, M.Si.

NIP. 19600817 198603 1 003

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
SANWACANA	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	

I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1. Subjek Penelitian.....	11
2. Objek Penelitian	11
3. Tempat Penelitian.....	11
4. Waktu Penelitian	11
5. Disiplin Ilmu	12

II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Pustaka.....	13
1. Kualitas Jasa.....	13
2. Kepuasan Konsumen.....	19
3. Penelitian yang Relevan	22
B. Kerangka Pikir	23
C. Hipotesis	25

III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Sampel.....	28
C. Teknik Sampling.....	29
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Definisi Konseptual Variabel.....	31
F. Definisi Operasional Variabel.....	32
G. Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Angket (Kuesioner).....	34

2. Interview (Wawancara).....	34
3. Dokumentasi.....	35
H. Uji Persyaratan Instrumen.....	35
1. Uji Validitas Angket.....	35
2. Uji Reliabilitas Angket.....	40
I. Uji Persyaratan Regresi.....	42
1. Uji Persyaratan Statistik Parametrik	42
a. Data Penelitian adalah Data Interval	43
b. Uji Normalitas	43
c. Uji Homogenitas.....	43
2. Uji Asumsi Klasik Untuk Regresi Ganda	43
a. Uji Linearitas Garis Regresi	44
b. Uji Multikolinearitas	45
c. Autokorelasi	46
d. Heteroskedastisitas	47
J. Teknik Analisis Data.....	48
1. Pengujian Hipotesis secara parsial (sendiri-sendiri)	48
2. Pengujian Hipotesis secara simultan (serentak/ bersama-sama)	49

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan Lokasi Penelitian.....	51
1. Sejarah Perusahaan.....	51
2. Visi dan Misi	53
3. Alamat Perusahaan.....	54
4. Jenis-Jenis Produk	54
B. Gambaran Umum Responden	57
C. Deskripsi Data.....	57
1. Data Bukti Fisik	58
2. Data Keandalan	60
3. Data Ketanggapan	61
4. Data Jaminan	63
5. Data Empati.....	65
6. Data Kepuasan Konsumen	66
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	68
1. Uji Validitas	68
2. Uji Reliabilitas.....	68
E. Uji Persyaratan Statistik Parametrik	70
1. Uji Normalitas Data	70
2. Uji Homogenitas Sampel	72
F. Uji Asumsi Klasik Untuk Regresi Ganda	73
1. Uji Linearitas Garis Regresi.....	73
2. Uji Multikolinearitas	76
3. Uji Autokorelasi	78
4. Uji Heteroskedastisitas	79
G. Analisis Data	81
1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial	81
a. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen	81
b. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen	83
c. Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Konsumen	85

d. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen.....	87
e. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Konsumen.....	89
2. Pengujian Hipotesis secara Simultan	91
H. Pembahasan.....	95
1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen.....	95
2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen	97
3. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Konsumen	99
4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen	100
5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen	102
6. Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	104
V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Penjualan Produk Berdasarkan Agen Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Unit Kerja Pringsewu Selama Tahun 2010.....	4

1.2	Penjualan Produk Mitra Beasiswa Berencana Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Tahun 2010	5
1.3	Data Perkembangan Jumlah Polis Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Tahun 2010	5
1.4	Hasil Polling Tentang Pelayanan Yang Diberikan Oleh AJB Bumiputera 1912.....	6
2.1	Hasil Penelitian yang Relevan	22
3.1	Data Pemegang Polis Produk Mitra Beasiswa Aktif Sampai Dengan Tahun 2011 pada AJB Bumiputera Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011	28
3.2	Perhitungan jumlah sampel untuk masing-masing agen.....	30
3.3	Tabel Variabel, Indikator Variabel, Sub Indikator Variabel, dan Skala....	32
3.4	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_1	36
3.5	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_2	37
3.6	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_3	37
3.7	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_4	38
3.8	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_5	48
3.9	Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y.....	39
3.10	Analisis Varians.....	44
4.1	Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik	59
4.2	Kategori Bukti Fisik	59
4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan.....	60
4.4	Kategori Keandalan	61
4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan.....	62
4.6	Kategori Ketanggapan	62
4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan.....	63
4.8	Kategori Jaminan	64
4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Empati	65
4.10	Kategori Empati.....	66
4.11	Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen.....	67
4.12	Kategori Kepuasan Konsumen	67
4.13	Hasil Uji Normalitas	71
4.14	Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas	72
4.15	Hasil uji Homogenitas	72
4.16	Rekapitulasi Hasil Uji Homogenitas	73
4.17	Hasil Uji Linearitas Garis Regresi.....	74
4.18	Rekapitulasi Hasil Uji Linearitas Regresi.....	76
4.19	Hasil Uji Multikolinearitas	76
4.20	Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinearitas	77
4.21	Rekapitulasi Hasil Uji Autokorelasi	79
4.22	Rekapitulasi Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	80
4.23	Hasil Uji Hipotesis Bukti Fisik (X_1).....	81
4.24	Hasil Uji Hipotesis Keandalan (X_2).....	83
4.25	Hasil Uji Hipotesis Ketanggapan (X_3).....	85

4.26 Hasil Uji Hipotesis Jaminan (X_4)	87
4.27 Hasil Uji Hipotesis Empati (X_5)	89
4.28 Hasil Uji Hipotesis Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati.....	91

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
2.1 Model Persepsi Kualitas Jasa	17
2.2 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	21
2.3 Bagan Kerangka Pikir	25

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian
2. Angket
3. Hasil Uji Validitas, Hasil Uji Reliabilitas
4. Rekapitulasi Data Penelitian Bukti Fisik (X₁)
5. Rekapitulasi Data Penelitian Keandalan (X₂)
6. Rekapitulasi Data Penelitian Ketanggapan (X₃)
7. Rekapitulasi Data Penelitian Jaminan (X₄)

8. Rekapitulasi Data Penelitian Empati (X_5)
9. Rekapitulasi Data Penelitian Kepuasan Konsumen (Y)
10. Rekapitulasi Data Penelitian
11. Uji Normalitas, Uji Homogenitas, Uji Linieritas, Regresi Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen, Regresi Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen, Regresi Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Konsumen, Regresi Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen, Regresi Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Konsumen, Regresi Pengaruh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap Kepuasan Konsumen
12. Tabel Harga Kritis dari r Product Moment
13. Tabel Harga Kritis Distribusi F
14. Tabel Harga Kritis Distribusi T
15. Surat Rencana Judul Penelitian
16. Surat Penelitian Pendahuluan
17. Surat Izin Penelitian
18. Surat Keterangan Penelitian dari AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu
19. Undangan Seminar Proposal
20. Daftar Hadir Seminar Proposal
21. Undangan Seminar Hasil
22. Daftar Hadir Seminar Hasil
23. Kartu Bimbingan Skripsi

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PRODUK MITRA BEASISWA BERENCANA
PADA AJB BUMIPUTERA 1912 CABANG PRINGSEWU
UNIT KERJA PRINGSEWU TAHUN 2011**

Oleh

NURHAYATI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA PENDIDIKAN**

**Pada
Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2011**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurhayati

NPM : 0713031040

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Jur/ fakultas : Pendidikan IPS/ FKIP Unila

Alamat : Jl Simpangsari No.831 Podosari, Rejosari,

Pringsewu

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.



Juni 2011

pernyataan,

Bandar Lampung, 22

Yang membuat

Nurhayati

0713031040

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Pringsewu pada tanggal 28 April 1989, sebagai anak pertama dari tiga bersaudara, dari Bapak M. Turiman, A.Ma. dan Ibu Siti Muchlisoh.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis adalah TK Aisyah 1 Pringsewu diselesaikan pada tahun 1995, SD Muhammadiyah Pringsewu diselesaikan pada

tahun 2001, SMP Negeri 1 Pringsewu diselesaikan pada tahun 2004, selanjutnya SMA Negeri 1 Pringsewu diselesaikan pada tahun 2007.

Pada tahun 2007, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung melalui jalur SPMB (Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru). Sebagai salah satu mata kuliah wajib, penulis pernah mengikuti Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ke Surabaya, Bali, Yogyakarta pada tanggal 24 Januari sampai tanggal 1 Februari 2010. Kemudian, penulis juga menyelesaikan Program Pengalaman Lapangan (PPL) di SMA Negeri 3 Bandar Lampung selama 3 bulan sejak bulan Juli sampai dengan bulan Oktober.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas izin dan ridha-

Nyalah karya kecil ku ini kupersembahkan kepada :

Kedua orang tuaku tercinta Bapak Turiman dan Ibu Lis.

Terimakasih telah membesarkan dan mendidik ku dengan penuh kasih sayang, yang telah banyak berjuang tanpa lelah, memberi tanpa harap serta do'a tiada henti dalam setiap hembusan nafasnya demi cita dan asaku.

Adik-adikku Nurlaila dan Nurbaiti Oktasari yang selalu menjadi motivasi dalam hidupku dan selalu membuat keceriaan dalam hidupku.

Sahabat-sahabatku yang selalu memberi motivasi.

Seseorang yang kelak menjadi imam dalam hidupku.

Para pendidikku yang ku hormati

Terimakasih atas seluruh ilmu yang diberikan

Almamater tercinta, Universitas Lampung

MOTTO

Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil.

(Mario Teguh)

Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu.

**Orang-orang yang masih terus belajar, akan
menjadi pemilik masa depan.**

(Mario Teguh)

SANWACANA

Puji syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912

Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011” adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan di Universitas Lampung.

Penulis menyadari terselesaikannya skripsi ini atas bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Bujang Rahman, M.Si., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Mulyanto Widodo, M.Pd., selaku Pembantu Dekan I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Bapak Drs. Nengah Maharta, M.Si., selaku Pembantu Dekan II Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
4. Bapak Drs. Tontowi Amsia, M.Si., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
5. Bapak Drs. Iskandar Syah, M.H., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Ilmu Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
6. Bapak Drs. Nurdin, M.Si., selaku Ketua program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Ilmu Pengetahuan Ilmu Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, dan selaku pembahas yang telah bersedia memberikan waktu dan saran yang bermanfaat bagi perbaikan skripsi penulis.
7. Bapak Drs. Yon Rizal, M.Si., selaku Pembimbing Akademik dan sekaligus pembimbing I, yang selalu memberikan kemudahan-kemudahan, dan arahan selama menyelesaikan studi dan skripsi penulis.

8. Bapak Drs. Tedi Rusman, M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, bimbingan, dan motivasi bagi penulis selama menyelesaikan skripsi.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi yang dengan tulus ikhlas memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
10. Bapak Herwin Herwani, S.P. M.M., selaku Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu yang memberikan masukan kepada penulis.
11. Bapak Drs. Muhajir, selaku supervisi AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu unit kerja Pringsewu, yang sangat membantu dalam proses penelitian.
12. Bapak dan Ibuku, yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat dengan kasih sayang yang tak terkira, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan tanpa suatu halangan apapun.
13. Adik-adikku Lela dan Beti yang selalu memberikan doa, dorongan, dan kasih sayang yang tidak terhitung besarnya serta senantiasa memberikan semangat untuk menantikan keberhasilanku.
14. Keluarga besarku: Mbah. om Wawan. tante Tonah. bude Ros. pak de' Haiir. om Budi. tante Evi. Serta senunuku mb' Icha. mas Ian. mb' Hani. dan Akmal.
15. Seseorang yang kelak akan menjadi imamku yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian serta selalu memberikan semangat kepada penulis.
16. Sahabatku mb' Furi dan mb' Ning. terima kasih atas dukungannya.
17. Sahabat terbaikku sekaligus keluargaku Eti Inrayuni, Retiana Indarti, Linda Novita N., Irvina Vartessia L., dan Rita Lestari. Terima kasih atas segala kebaikan dan rasa persahabatan serta persaudaraan kita selama ini. Aku tak akan bisa menghadapi hari-hariku tanpa kebersamaan kalian.

18. Bapak Wardani dan Ibu Nuryati yang selalu mengisi hari-hariku dengan kebersamaan dan selalu membimbing serta memberikan dorongan. Terima kasih ya pak, bu untuk semuanya.
19. Teman-teman kosanku Mbak Ipit, Mbak Yul. Reti. Fera. Rita. Mb' Ning. Mb' Novi. Lala. Balois terima kasih atas dukungan serta do'anya.
20. Semua teman-teman seperjuanganku di ECODUTY '07: Andi. Aniu. Aslam. Dian, Ana, Filiya, Liya, Liwa, Nur A, Ria, Nisa, Ari, Bani Burhan, Della, Desi, Mas Dwi, Kang Edi, Eti, Rais, Fatma, Imam, Lembong, Vina, Njus, Ledy, Linda, Owe, Haris, Ely, Erna, Kani, Kita, Ipul, Teti, Tomas, Vincen, Ardi dan Nita terima kasih untuk persahabatan yang indah selama ini, untuk semua motivasi dan semangat yang kalian berikan. Kenangan antara kita tak kan terlupakan. Semoga persahabatan ini akan menjadi saksi kesuksesan kita bersama. Amin.
21. Kakak-kakak tingkat FKIP Ekonomi 2005 dan 2006, teman-teman angkatan 2007 non reguler, adik-adik tingkat 2008, 2009, 2010 dan Om Herdi, terimakasih untuk semua nasihat dan informasinya.
22. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat ditulis satu persatu oleh penulis.

Semoga semua bantuan dan dukungan dari semua pihak tersebut akan menjadi amal kebajikan yang akan dibalas dengan kenikmatan dan kebaikan oleh ALLAH SWT. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandar Lampung, Juni 2011

Penulis

Nurhayati