

## SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Pendidikan Profesional (LPP) Master Komputer cabang Metro Tahun Akademik 2011/2012" adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, motivasi, saran dan kritik yang telah diberikan oleh semua pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih seluruhnya kepada :

1. Bapak Dr. Hi. Bujang Rahman, M.Si., selaku Dekan FKIP Unila.
2. Bapak Dr. M. Thoha B.S. Jaya, M.S., selaku pembantu Dekan I FKIP Unila.
3. Bapak Drs. Arwin Achmad, M.Si., selaku pembantu Dekan II FKIP Unila.
4. Bapak Drs. Iskandarsyah, M.H., selaku pembantu Dekan III FKIP Unila.
5. Bapak Drs. Hi. Bukhori Asyik, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial FKIP Unila.

6. Bapak Drs. H. Nurdin, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang sekaligus sebagai pembahas penulis. Terima kasih atas bimbingan, motivasi, arahan serta tausiyah yang berarti bagi kehidupan penulis.
7. Bapak Drs. I Komang Winatha, M.Si., selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah Bapak berikan kepada penulis.
8. Bapak Drs. Tedi Rusman, M.Si., sebagai Pembimbing Akademik. Terima kasih atas semua pengorbanan untuk membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.
9. Bapak dan Ibu Dosen FKIP Universitas Lampung khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi terima kasih atas bantuan dan bimbingannya serta tiada henti-hentinya mengingatkan Penulis untuk terus belajar dan belajar.
10. Ayahanda M. Sidik dan Ibunda Siti Fatimah, kakaku M. Zakaria dan adik-adikku Fajar, Billah, dan Hani yang telah mendukung, menyayangi serta berdoa untuk keberhasilanku.
11. Untuk teman-teman seperjuanganku ECOUTION 2008 REGULER dan MANDIRI, terimakasih atas do'a dan dukungannya, serta Sahabat Topsy Turvyku Mama Nesti, Dinar (Uud), Desi, Maya, Metra, Gia (Anggia), Didy, Yuli, Kiko, Dila, Yaya dan Cici yang selalu memberi dukungan semangat dan motivasi.
12. Seluruh Kakak tingkat serta adik – adik tingkat 2007, 2009, 2010 dan 2011 yang sudah berkarya maupun yang masih berusaha berkarya semoga sukses.

Serta kakak tingkat 2006, mbak Ike dan mbak Tika yang selalu menemani dan berjuang bersamaku.

13. Untuk seseorang yang selalu mendukung “dibalik layar”, terima kasih telah memotivasi, mendukung, hingga mewarnai hidupku dalam suka maupun duka.
14. Untuk teman-temanku disanggar tari Kerti Buana, khususnya suster Ana yang membantu dalam proses penulisan, ibu dan bapak I Gusti Nyoman Arsana selaku pimpinan sanggar, terima kasih atas doa dan dukungannya.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan di atas kertas ini namun penulis berterima kasih atas semuanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan tangan terbuka dan ucapan terimakasih. Namun demikian, penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Bandar Lampung, Januari 2013  
Penulis

Ria Resti Bekti Utami