

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Jambi pada tanggal 23 Juli 1985 sebagai anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Drs. Syamsuddin Nazam dan Hj. Titin Hendriyati.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah TK Pembina yang diselesaikan pada tahun 1991, menamatkan Sekolah Dasar di SD Negeri 87 / IV Jambi pada tahun 1997, lalu melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SLTP Negeri 7 Jambi selesai pada tahun 2000, dan Pendidikan Menengah Atas dilalui di SMU Negeri 1 Jambi yang selesai pada tahun 2003. Pada tahun 2004 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Program D3 Keuangan dan Perbankan yang lulus pada tahun 2007. Pada tahun 2007 penulis kembali melanjutkan pendidikan S1 pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.

PERSEMBAHAN

Dengan lafas Hamdallah penulis mengucapkan rasa syukur yang tak ternilai nikmatnya atas karya istimewa ini kepada Allah SWT dan kupersembahkan untuk orang-orang yang mengisi hidupku dengan warna-warni keceriaan dan kebahagiaan.

Terima kasih untuk kedua orang tuaku yang telah memberikan segala cinta dan kasih sayangnya, yang telah mengorbankan segala peluh demi setitik kebahagiaan yang melebihi apapun di dunia ini.

MOTTO

Hidup adalah serangkaian pengalaman
Setiap Pengalaman membuat kita lebih besar
Walaupun kita tidak menyadarinya
(Henry Ford)

Mencintai adalah mengagumi
Mengagumi adalah mencintai dengan pikiran
(Theophile Gautier)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillah rabbil`aalamiin penulis panjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi yang berjudul **“ANALISIS SIKAP KONSUMEN ATAS KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI BUS PO INDONESIA MULIA INDAH (Studi Kasus pada Penumpang Trayek Lampung-Jambi)”**, ini merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.

Banyak pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan dan perhatian dalam penulisan skripsi ini, unruk itu penulis haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Satria Bangsawan. S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.
2. Ibu Hj. Aida Sari, S.E, M.Si, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Lampung dan selaku dosen penguji atas masukan dan saran-sarannya untuk perbaikan skripsi ini.

3. Ibu Yunungsih, S.E, Msi selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.
4. Ibu Hj. Mahrinasari, S.E, M.B.A selaku Pembimbing Utama skripsi atas kesediaannya memberikan ide, gagasan, saran, dan kritik dalam penulisan skripsi ini
5. Bapak Driya Wiryawan, S.E, M.M Selaku Pembimbing Kedua skripsi atas kesediaannya memberikan ide, gagasan, saran, serta sumbangan pemikiran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Mustafid, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis.
7. Para dosen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung, Bapak Prakarsa Panji Negara S.E, M.E., Bapak Ribhan S.E,M.Si., Bapak Rinaldi Bursan S.E, M.Si, dan dosen-dosen yang lain yang tidak bias disebutkan satu persatu, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tidak ternilai bagi penulis.
8. Seluruh staf, karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Lampung khususnya Mas Nasir, Mas Nanang, Mas Igo, Pak Parwoto, Pak Safarudin, Ibu Wiwid, Ibu Yati, Mbak Maira terima kasih atas semua bantuannya.
9. Seluruh keluarga besar PO Indonesia Mulia Indah , terima kasih banyak telah membantu melancarkan semua kegiatan selama penulis mengadakan penelitian
10. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Bapak dan Ibu terima kasih atas doa, dukungan, semangat dan kasih sayang serta mengajarkanku tentang arti hidup yang sesungguhnya. Kedua saudariku tersayang Ceu Ela dan Maya

untuk dukungan dan pengorbanan dan doa untuk keberhasilanku. Kak Dicky dan Azka, ipar dan keponakanku tersayang. Kalian adalah hidupku.

11. Teruntuk seseorang yang istimewa bagi penulis, terima kasih atas semangatnya, doanya, dukungannya serta telah memberikan warna dalam hidupku.
12. Keluarga besar dari Bapak di Jambi, Almarhum Nyai Ti tercinta terima kasih atas limpahan kasih sayang dan perhatiannya.
13. Keluarga besar dari Ibu di Lampung, Mamak Alm dan Akek Alm yang telah memberikan dukungan dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik. Tante Ikoh, Om Windra, Mami, Pakndek Alm, Om Endar Alm, Ani, Isa dan keluarga lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk pengertian dan kasih sayang kepada penulis.
14. Sepupu-sepupuku yang manis, Artha, Tisna, Reynaldo, Anti, Nia dan Rivo, yang memberikan keceriaan dan gelak tawa selama proses penulisan yang sangat membosankan.
15. Sahabat-sahabatku Emvi, Tika, Herti, Bani, Feni terima kasih atas kebersamaan yang indah.
16. Teman-teman Fakultas Ekonomi Adi, Meidy, Adikku Endar, Dani, Daka, Deni, Heri, Desi, Nay, Umi, Yora, Rian, Mukmin, Rangga, Amel, Vivin, Lia, Puspa, Nesa, Ari, Rendi, Bayu dan seluruh teman-temanku yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.
17. Almamater tercinta

Penulis berharap semoga Allah SWT, membalas semua kebaikan mereka kepada penulis. Kesuksesan yang paling besar dalam hidup adalah kepastian ingin maju dan berkembang, serta bisa bangkit kembali dari kegagalan, mudah-mudahan keterbatasan ini merupakan dorongan bagi penulis untuk dapat memberikan karya yang lebih baik lagi.

Bandar Lampung, 09 November 2010

Penulis

Rika Yulianita