

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai proses akhir dari perkuliahan.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) EKA Cabang Kota Bandar Lampung” adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi di Universitas Lampung.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

3. Bapak Aripin Ahmad, S.E., M.Si selaku Pembimbing Utama atas kesediaannya untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Roslina, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Kedua terima kasih atas kesediaan memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Aida Sari, S.E., M.Si. selaku penguji utama pada ujian skripsi dan selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam belajar mulai dari awal masuk kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan motivasi kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen jurusan Manajemen, khususnya pada dosen konsentrasi Manajemen Pemasaran dan seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu sehingga mendukung teori yang digunakan untuk menyelesaikan skripsi.
8. Teristimewa untuk kedua orangtua ku, Bapak Agus Handoko dan Ibu Murtisari yang selalu memberi dorongan, motivasi, mendukung serta memfasilitasi setiap jenjang pendidikan yang saya jalani, dan mereka yang selalu berdo'a dan merawat serta membesarkan saya dengan tulus dan ikhlas agar saya menjadi anak yang sukses.
9. Terimakasih kepada Adik ku Dadin Sundoko yang selalu memberikan motivasi dan semangat serta selalu mendoakan yang terbaik

10. Nenek ku tersayang Yayuk setyowati serta saudara-saudara yang telah memberikan motivasi yang tiada henti dan semangat dalam menyelesaikan skripsi
11. Teman-teman Manajemen Pemasaran 2012 yang luar biasa dan memberikan hal-hal yang sangat berkesan bagi penulis.
12. Teman-teman Manajemen 2012, terima kasih atas kebersamaan, kebaikan serta dukungan yang diberikan kepada penulis.
13. Sahabat seperjuangan dan sahabat terbaik Delta Rahmawanti, Ni made fina Dwidayanti, yeni yuliati Rambe, Endah mas ayu, Sandra aprilia, Pipit mulya Falutfi yang selalu memberi motivasi serta memberi kebahagiaan di setiap hari-hari ku
14. Sahabat seperjuangan Rosana T, Epi Susanti yang selalu memberi nasehat, kebersamaan, dan selalu ceria menemani d setiap saat dan dukungan yang di berikan kepada penulis
15. Seseorang yang selalu aku sebut nama nya dalam do'a terimakasih atas spirit dan kebersamaan, waktu, serta do'a dan pengertian yang tulus saat ini
16. Terimakasih Keluarga Besar Mahasiswa Ekonomi Pecinta Lingkungan (MAHEPEL) kakak-kakak Senior Mahepel dari angkatan 1smpai angktan 13, serta adik-adik angkatan 15 (sulastri mytriawati, andy winarno, Ida bagus komang), angkatan 16 dan angkatan 17 yang selalu ada di saat bahagia dan sedih serta selalu memberi semangat

17. Saudara 1 angkatan Mahepel (Giovanni pedro, M.reza budiman, willy fanza, yoka ardoa) yang selalu memberikan nasehat serta motivasi
18. Terimakasih anak-anak kosan ina putri (Vina oktavia, Ayu safitri, Indriyani Ismatul Hasanah, Syafrizal Irsyad) yang selalu memberikan keceriaan di setiap hari nya, serta mendengarkan curhatan-curhatan ku dalam menyelesaikan Skripsi
19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Saat ini penulis hanya dapat membalas dengan ucapan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 18 Februari 2016
Penulis,

Dayu Winda Sari