

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 Dimensi *SERVQUAL* Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung Tahun 2015” 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. Muhammad Fuad, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Abdurrahman, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
3. Bapak Drs. Hi. Buchori Asyik, M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
4. Bapak selaku Wakil Dekan III Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;

5. Bapak Drs. Zulkarnain, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Falkutas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
6. Bapak Drs. Tedi Rusman, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Falkutas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang sekaligus sebagai Pembimbing II penulis, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan serta kesediaan meluangkan waktu dalam membimbing penulis untuk penyelesaian skripsi ini;
7. Bapak Drs. Hi. Nurdin, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak meluangkan waktu untuk penyelesaian skripsi ini;
8. Bapak Drs. Yon Rizal, M.Si., yang telah bersedia menjadi pembahas penulis. Terima kasih untuk membantu penulis dalam skripsi;
9. Bapak dan Ibu Dosen FKIP Universitas Lampung khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi terima kasih atas bantuan dan bimbingannya;
10. Penanggung jawab Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian pada Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung;
11. Karyawan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung yang telah memberikan banyak bantuan dan informasi kepada penulis;
12. Bapak dan ibu yang selalu mendukung setiap langkahku serta doa yang tak pernah henti dihaturkan disetiap sujudmu, serta kakak-kakakku mas Rafiq, mas Aan, mas Roy dan mas Hendra tersayang;

13. Keluarga besar Anang Uning dan Ahmad Abror yang selalu mendoakanku, kakek, nenek, uyut, om, paman, bibi, juga semua kakak dan adik sepupuku tersayang;
14. Adik sepupuku Rere dan Nada yang selalu memberi support yang luar biasa kepadaku;
15. Sahabat dunia akhiratku Desi, Ayu, Arum, dan Gustin yang selalu memotivasi dan menginspirasi di dalam kehidupanku;
16. Pendengar yang baik dan selalu bijaksana kak Aditia Angga Wibowo *thanks for your time*;
17. Teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2012, Desi, Ayu, Fitri Ramadhan, Bibi, Devi, Ikhsan, Gusmi, Catur, Rocky, Imam, Anita, Finan, Saroh, Ria, Widya, Veby, Erwin, Merlin, Dina, Dhayang, Vanny, Kunti, Melya, Menik dan seluruh angkatan 2012 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, terimakasih atas doa dan dukungannya;
18. Teman – teman Asrama Anita ada Atun, Tari, Endah dan Cindy terimakasih atas segala *support* yang kalian berikan;
19. Untuk para guru TK Aisyah Bustanul Atfal 3 Tambahsari, terkhusus untuk pak Karman yang selalu memberikan dongeng menarik untukku.
20. Untuk para guru SDN 1 Tambahrejo, terkhusus untuk bu Dina, terimakasih dan terpujilah wahai engkau Ibu Bapak Guruku;
21. Untuk para guru SMPN 1 Gadingrejo, terimakasih telah mengajarkanku arti pendidikan;

22. Untuk para guru SMAN 1 Gadingrejo, terkhusus Ibu Rini ibu guruku tersayang yang selalu ikhlas dalam mendidik *you are the best teacher* bu, terimakasih untuk pendidikannya dan memotivasi saya mencintai ekonomi;
23. Teman-teman ku TK ABA 3 Tambahsari, SDN 2 Tambahrejo angkatan 2001, SMPN 1 Gadingrejo angkatan 2007, dan SMAN 1 Gadingrejo angkatan 2009;
24. Paskibra SMP Negeri 1 Gadingrejo. Teman-teman semuanya terimakasih banyak;
25. Lock Teater SMA Negeri 1 Gadingrejo. Terimakasih atas pengalaman berharganya;
26. Teman-teman KKN-KT 2015 Desi, Lovina, Okta dan Nurman; terimakasih atas kebersamaannya selama ini;
27. Bapak Mio, Pakde Gendon dan Ibu yang telah menerima saya dengan sangat positif di tempat KKN-KT Tanggamus, menjadi Bapak dan Ibu angkatku terimakasih;
28. Untuk murid-muridku di SMK PGRI Wonosobo, Tomi, Cecep, Arga, Alhatak, Fiqih, Noval serta semuanya yang saya sayangi;
29. Seluruh Kakak tingkat serta adik-adik tingkat 10, 11, 13, 14, 15 Pendidikan Ekonomi yang sudah berkarya maupun yang masih berusaha berkarya semoga sukses, tak lupa juga Om Herdi dan Kak Dani yang selalu memberikan arahan dan semangat kepada kami Mahasiswa Pendidikan Ekonomi;
30. Para Pendidik yang turut membantu kesuksesan saya. Terimakasih banyak;
31. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan di atas kertas ini namun penulis berterimakasih 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 2016
Penulis

Nungky Kurnia Putri