

SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung”** dapat diselesaikan, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara di Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, do'a dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Fery Triatmojo, S.A.N., M.PA selaku Pembimbing Utama atas ilmu yang diberikan, serta kesediaan untuk meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing Penulis dari awal hingga akhir, memberikan pengarahan, saran, maupun kritik dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Devi Yulianti, S.A.N., M.A., selaku Pembimbing Kedua, atas ilmu serta motivasi yang diberikan, serta kesediaan untuk meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing Penulis, memberikan pengarahan, saran, maupun kritik dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.

3. IbuDr. Novita Tresiana, S.Sos, M.Si selaku penguji utama pada ujian skripsi. Terimakasih untuk masukan dan saran-saran pada seminar proposal dan seminar hasil terdahulu.
4. Kedua orang tua, Papa(Alm) dan Mama tersayang, yang selalu menjadi motivasi Penulis dalam menyelesaikan skripsi iniyang tidak pernah lelah memberikan do'a, motivasi, kasih sayang, kesabaran serta terimakasih atas setiap tetes keringatmu. Berkat kalian aku dapat menyelesaikan kuliahku, dan berjanji akan berusaha membahagiakan kalian.
5. Kedua kakak tersayang, Koko Albert beserta istri Mba Ayu Martania dan Ceceh Popi Carolin terimakasih atas do'a, kasih sayang, motivasi, dan dukungan baik moril serta materi, semoga kelak kita menjadi orang yang sukses. Amin
6. Datuk dan Nenek yang selalu mendoakan saya, terimakasih untuk dukungan serta motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Staf manajemen PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung yang bersedia memberikan kesempatan untuk penelitian ini. Bapak Halomoan, Bapak Chandra, Bapak Faiz, Bapak Samidhi, Bapak Joki, Bapak Basuki, Mbak Uci, Mbak Emi, Ibu Enda terimakasih atas kesediaan untuk menjadi informan bagi penulis, serta waktu luang yang diberikan untuk wawancara dengan Penulis, dan dukungan dalam membantu kelancaran skripsi ini.
8. Bapak Drs. Agus Hadiawan, M.Si., selaku Dekan FISIP Unila;
9. Bapak Dr. Deddy Hermawan, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara ;

10. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara ;
11. Ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dan bersedia memberikan waktunya ;
12. Bapak dan Ibu dosen Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, yaitu : Pak Husnan Aksa, Pak Dedi, Pak Prof. Yulianto, Pak Eko, Pak Noverman, Pak Bambang, Pak Nana, Pak Syamsul, Pak Simon, Pak Fery, Bu Dian, Bu Devi, Bu Rahayu, Bu Intan, Bu Meli, Bu Novita, Bu Indri, Bu Dewi, Bu Ani, Bu Selvi, dan seluruh dosen yang telah mengajar serta memberikan ilmu yang bermanfaat bagi Penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung ;
13. Bu Nur selaku staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu ramah dalam memberikan pelayanan dan informasi tentang keperluan administrasi dari awal hingga akhir, Mbak Nurma selaku staf ruang baca, dan seluruh staf administrasi serta akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung ;
14. Sahabat terbaikku Ayu Sintianingrum yang selalu menemani saat suka duka, setia mendengarkan keluh kesah dan mampu mengembalikan ceriaku serta Windi Trilia terimakasih atas dukungan dan kebersamaan selama ini.
15. Teman-teman sekelas seperjuangan Lica Chintya, Lusy Dian Irveta, Helsi Eka Putri, Gusti Tangga Mustika terima kasih telah menjadi kelompok tetap dari semester awal hingga akhir dan menemani penulis selama perkuliahan dalam berbagai kondisi ^^

16. Teman-teman ANE 2010 : Astria, Nona, Desmon, Cahya , Pandu, Sari, Indah Putri, Dita, Meri, Dewinta, Hanny dll ; teman-teman kelas ganjil dan genap, dan teman-teman yang pernah singgah di kehidupan Penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas kebersamaan kalian;
17. Radi Birdayansyah, terimakasih banyak atas dukungan, motivasi, bantuan, dan waktu yang diluangkan untuk menemani Penulis dalam berbagai situasi dan kondisi.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. *Amin Ya Robbal 'Alamin.*

Bandar Lampung, 15 September 2014

Penulis

Bunga Mayang Sari