

SANWACANA

Assalamualaikum Wr. Wb.

Bismillahirrahmannirrahim

Puji syukur atas karunia Allah SWT, berkat ridhaNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Pengiriman Surat dan Paket Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantorpos di Bandarlampung*” sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Lampung dapat diselesaikan dengan baik.

Peneliti berharap, karya yang merupakan wujud dari kerja keras, doa, dan pemikiran maksimal serta didukung dengan bantuan dan keterlibatan berbagai pihak ada dan semoga skripsi ini bermanfaat dikemudian hari. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tuaku tercinta Alm. Octoriadi Hadi dan Eva Noviar terima kasih atas segala pelajaran hidup yang telah diberikan serta menjadi motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Waliku tercinta Bapak Drs. Suhaemy Norman, dan Ibu Yulinar yang selalu memberikan dukungannya baik dalam doa, moral, materil serta

pengorbanan lainnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu membalas semua kebaikan kalian.

3. Bapak Prof. Dr. Hi. Satria Bangsawan, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang saya banggakan.
4. Ibu Hj. Aida Sari, S.E., M.Si. selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, serta selaku Pembimbing Utama. Terimakasih atas kesediannya memberikan bimbingan dan masukan yang sangat membangun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Yuningsih, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
6. Ibu Yuniarti Fihartini, S.E., M.Si. selaku dosen pendamping, atas kesediannya dalam memberikan bimbingan, pengetahuan, solusi, nasihat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Rinaldi Bursan, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji Utama yang telah bersedia memberikan saran-saran yang membangun dan bermanfaat bagi skripsi saya.
8. Bapak Muslimin, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik terima kasih atas kesediannya dalam memberikan bimbingan, nasihat dan saran mengenai proses akademik.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya.
10. Pak Nasir, Mba Iis, Pak Kasim, Mas Tri, dan Mas Rohman. Terimakasih untuk kesabarannya dalam membantu mengurus skripsi dan proses birokrasi.

11. Seluruh Staf TU, Administrasi, Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung, serta pegawai yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Kantorpos Bandarlampung, Bapak Anut dan Mbak Asih serta staf dan karyawan lainnya atas bantuannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
13. Kakak dan Adikku tersayang, Okky Prasetya Hadi dan Oppy Auliadini Hadi yang selalu menghibur, memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa.
14. Kak Irma Yusnita Norman, S.E., dan Ir. John Rico, S.E., M.T yang telah merawatku dengan keikhlasan, menjaga dan melindungiku, mendoakanku, memberikanku pelajaran dan dukungan dalam hidupku selama ini, terima kasih.
15. Bang Darma yang telah memberikan dukungan serta doanya dalam menyelesaikan skripsi ini terima kasih atas semua sarandan kritiknya.
16. Kak Wenny, Bang Ivan, Tari, Tia, Sandra yang telah memberikan doa, semangat, serta dukungan lainnya selama ini.
17. Keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan moral dan materilnya serta semua dukungannya dalam hidupku.
18. Untuk Arief Ramadhan, S.E., dan Putri Sekar Arum, S.Pd, yang selalu mendoakanku, menyemangatiku, meluangkan waktunya untuku, menyayangiku, menghiburku serta semua kesedihan dan kebahagiaannya.
19. Pendekar Penolongku : Saleh, Mardiansyah, Ferry atas semua bantuan yang telah diberikan, selalu mendoakanku, menyayangiku, menjagaku, dan selalu menghiburku.

20. Sahabat-sahabatku tercinta Mega Nanda Saputra, S.E., Annisa Diandra, S.E., Nur Octarina Sekar A, S.E., Ni Wayan Sri Ayu MS, SE., Ria Amanda, Villicita Indah F, Siti Latifah DS atas tawa, canda serta tangisnya bersama selama perkuliahan ini, serta terima kasih atas doa, kehadirannya, kepeduliannya, waktu, semangat dan kasih sayangnya.
21. Sahabat serta teman-temanku di Jakarta, Putri, Saleh, Mardiansyah, Nure, Sara, Farah, Latifah, Sisil, Pepy, Hilma, Whinda, Ferry, Mahmud, Tio, Tata, Ponco, Eko, Rizky Is Hardianto, Bebeth, Adel, Alm. Ayi.
22. Teman-teman manajemen 2011, Ranis, Ratih, Yulius, Ella, Jhonny, Sabar, Kabul, Ajie, Joshua, Bibi, Yan Arta, Ega, Winda, Imeh, Herli, Nita, Aulia, Puput, Adjie, Ira, Esther, Nadia, Eci, Dina, Vina, Miu, Ujang, dan semua teman-teman yang tidak mampu saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaannya selama ini, merupakan suatu kebanggaan bertemu dengan kalian semua, dan sukses buat kita kedepannya.
23. Teman-teman KKN Desa Menggala Mas, Tulang Bawang Barat: Jevvi Tarnando, Putri Rinawati, Putri Handayani, Bang Putra, Nanda, Bang Alga, Bang Okta, Afif, Rohman. Terima kasih atas kebersamaannya.
24. Kakak-kakak tingkat yang telah bersama-sama mengerjakan dan saling mendukung dalam pengerjaan skripsi ini, Mbak Rini, Mbak Shella, Kak Yudi, Kak Obie, Mbak Vicky, Kak Julian.
25. Orang tua dari sahabat-sahabatku yang telah memberikanku dukungannya yaitu Ibu dan Bapak dari Putri Sekar Arum, Mega Nanda Saputra, Annisa Diandra, Nur Octarina Sekar Arum, Pricilia Soraya, Rini Tiara Putri,

Villicita Indah F, Arief Ramadhan, , Ria Amanda, Ni Wayan Sri Ayu MS,
Siti Latifah DS, Saleh, Mardiansyah, Ferry, Ferdiansyah.

26. Serta kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu
persatu, saya mengucapkan terima kasih atas semua bantuan yang telah
diberikan.

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi
penulis, pembaca, dan pihak-pihak lainnya. Amiin.

Bandarlampung, 3 Maret 2015

Peneliti,

Ossy Dwi Setya