ANALISIS KONSEKUENSI PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA HOTEL BOROBUDUR YOGYAKARTA

Oleh:

BAMBANG SUHARTANTO
20010410282

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2007

ANALISIS KONSEKUENSI PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA HOTEL BOROBUDUR YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Oleh:

BAMBANG SUHARTANTO
20010410282

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2007

SKRIPSI

ANALISIS KONSEKUENSI PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA HOTEL BOROBUDUR YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

BAMBANG SUHARTANTO
20010410282

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Hj. Indah Fatmawati, S.E., M.Si
NIK: 143 029

Tanggal 7 April 2007

SKRIPSI

ANALISIS KONSEKUENSI PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA HOTEL BOROBUDUR YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

BAMBANG SUHARTANTO
20010410282

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 1 Mei 2007
Yang terdiri dari

Hj. Indah Fatmawati, S.E., M.Si
Ketua Tim Penguji

Sri Handari, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Drs. Susanto, M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143 014

SKRIPSI

ANALISIS KONSEKUENSI PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA HOTEL BOROBUDUR YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

RAMIDAWO SUHARTANTO
20010410182

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 1 Mei 2007
Yang terdiri dari

Hj. Iadah Fatmawati, S.E., M.Si
Ketua Tim Penguji

Sri Hartini, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Drs. Sunaryo, M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Alisjahbai Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan diterbitkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Mei 2007

(Bambang Suhartanto)

MOTTO

Tiada kemiskinan yang lebih hebat daripada kebodohan tiada kekuatan yang lebih hebat daripada musyawarah tiada keindahan seindah budi pekerti
(Nabi Muhammad SAW)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.
(Q.S. Al-Insyirah)

Hidup adalah sebuah perjuangan yang tiada hentinya, sehingga membuat kita akan tahu dari pengalaman yang telah lalu, yang harus kita perbaiki di kehidupan yang akan datang sampai akhir hayat menjemput.
(My self)

PASRAH PADA ILAHI

Setetes rintikan air mata bergelimang
Tanpa henti...kusadari begitu berat cobaan
Dan ujian yang telah dihadapi
Tapi...
Kusandarkan diriku pada ilahi
Hanya engakulah yang maha mengetahui
Apa yang kita kerjakan...meskipun
Hari yang lalu biarlah berlalu tetapi jangan
Kita memandanginya lagi
Kebelakang, dan kita harus melihat
Bagaimana diri kita kedepannya
Apakah akan terus bergini Atau kita
bisa merubahnya...? Itu tergantung ada pada
diri kita sendiri

Atas KuasaMu, yaa Rabb
Maha Pencipta Alam Semesta beserta seluruh isinya
Engkau Maha Berkehendak atas segalanya yang berada dilangit dan dibumi
Hamba bersyukur atas nikmat yang telah Engkau berikan
hari ini dan esok hari

MEI 2007

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut asma Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

"Aku bersaksi bahwa Tiada Tuhan selain Allah dan aku bersaksi bahwa nabi Muhammad SAW adalah utusan Allah"

Ini bukanlah suatu akhir, tetapi Aku berharap awal yang baik untuk tahap selanjutnya dalam kehidupanku dan tidak ada kebahagiaan melebihi apa yang kurasa saat mengetahui bahwa orang-orang disekelilingku selalu memperhatikan dan menyayangiku. **Kupersembahkan hasil karya terbaikku ini sepenuhnya kepada,**

Ibunda **Sri Rosnani** tercinta, yang dengan penuh kesabaran dan cinta kasih telah membesarkanku dan tiada henti-hentinya menyebut namaku dalam setiap do'a dan sujud kepadaNya di malam-malam panjang. *"Bambang bangga terlahir dari rahim wanita yang selalu tabah dan sabar seperti Ibu"*

Ayahanda **Basri Susanto** tercinta, yang telah membesarkanku di setiap tetes keringat dan kerja keras, *figur* bijak seorang ayah yang menyadarkan aku agar menjadi anak yang tangguh dan tak pernah menyerah pada kehidupan ini, *"Terima Kasih Banyak Ayah"*

Makhfuron Nisa dan **Nashwa Aurillya** tersayang selalu memberi dukungan dan semangat menjadikan arti hidup ini adalah sebuah perjuangan. *Thank's* bgt atas do'a dan kasih sayangnya serta selalu mengingatkanku agar tetap tegar dalam mengahadapi segala cobaan dan ujian." *i love u so much forever 'n ever.*"

Terima kasihku tak terkira kepada,

- ☺ **Keluarga Besar Mbah Sudarno** di Tangerang City, *terima kasih banyak mbah aku lulus* berkat do'a mbah dan atas semua nasehat dan kebaikan yang diberikan ke Aku. *Taerima kasih* juga **Pak'D Sari dan sekeluarga, Pak'D Wandi dan sekeluarga, Om Yanto dan sekeluarga, Om Purnomo dan sekeluarga, Tante Ning dan sekeluarga, Tante Dewi dan sekeluarga, dan Om Adji dan sekeluarga** tiada kata terucap selain terima kasih dan mohon maaf telah ngrepotin selama Bambang tinggal di Tangerang City.

- ☺ **My Brother** *di Tangerang City,* **Mba Sari dan Bang Ashep,** *thank's buangeet dah atas nasehatnye agar aku selalu menjadi orang yang berguna bagi agama, keluarga, bangsa dan Negara.* ***Tong Andi dan Leni,*** *ndi...ane bisa kan sekarang lulus dan jadi seorang sarjana, lo pasti bisa koq seperti gw. Dan gw do'ain selalu agar lo bisa kerja yang lebih enak lagi dan ditempatkan pada posisi yang bagus.* ***Neno*** kapan lo wisuda...? katanye lebih duluan lo daripada gw, mangnye enak pa ngerjain skripsi, nti lo pasti bisa ngerasain dah kaya gw...itu pasti. **Agung, Joko, Ari, Dodi** woy sekolah yang bener kasian noh bokap 'n nyokap lo dah ngeluarin uang banyak...eh lo malah sering nyusahin mereka. Gw harap lo semuanye pade sadar ye, kan lo dah pade dewasa dan jangan sering banyak pacaran melulu. **Ike, Satrio dan Dimaz,** makasih atas kasih sayangnye kalian, mas sekarang akhirnye bisa lulus juga khan...jangan pade badung ye...!. **Rafli, Aldi, Nadila, Anggi, bima, Shiva dan Deden,** ih mas jadi kangen deh ma kalian...pasti kalian juga kangen toh ma mas bambang, pasti mas balik ke Tangerang dan mas mohon do'a kalian aza biar sukses dan jadi orang yang berguna.
- ☺ **Keluarga Besar Alm. Mbah Suwarti** di Yogyakarta City, *mbah,,,cucu mu sekarang sudah kelar menyelesaikan kuliahnya di UMY, moga-moga mbah di alam akherat sana selalu dalam lindungan Allah SWT. Terima kasih* banyak untuk **Bu'le Ade** selama bambang di Yogya mungkin sudah banyak ngerepotin *bu'le* dan terima kasih atas motivasi dan nasehatnya insya allah aku akan terus berjuang dan bekerja keras demi mencapai cita-cita yang ku inginkan.
- ☺ **Om Surojo dan sekeluarga,** makasih banyak om atas bantuannya selama bambang di Yogya dan *aku lulus sekarang..*maaf yach om dan bu'le selama aku tinggal di *blunyah* gak pernah maen kerumah,,*abiz aku lagi sibuk urusan di kampus.*
- ☺ **Om Kemat dan sekeluarga** di Semarang City, Terima kasih *om dan bu'le* telah menolong keluarga saya selama tinggal di Yogya, insya allah nanti semua kebaikan om di bayar sama Allah SWT. *Amin Ya Robbal Allamin.*
- ☺ **Bu'le Nikem dan sekeluarga** di Kerawang City, *Bu'le* bambang sekarang sudah lulus dan sudah mendapatkan gelar sarjana walaupun hanya S1, insya allah kalau ada uang bambang akan lanjutin S 2 di Djakarta.

kelihatan. **Enchi,** wih tambah demplon aje tuh body...kata nye lo dah nikah ye..? koq sobat lo ga di undang 2x seh..gw jadi kangen nih ma lo. **Alm. Toge**, ge..ane Cuma bisa do'ain aje deh biar ente tenang di alam sana dan moga 2x aje kebaikan lo selama di dunia bisa di terima disisi allah SWT. *Amin Ya Robbal Allamin.* **Mbhe,** ente gimana seh bukannye gawe eh malah kerjaannye cuma nongkrong doank...(ape mirip doank) tapi lo emang sohib ane yang paling oce...'n lo ga lupa khan ma ane. **Aenk**, nti klo ane dah di tangerang kite ngumpul 2x lagi ye...biase bareng teman 2x (bakar ayam lagi). **Copet**, kenape ente pindah rumah...? Mangnye ente ga kangen pa ma ane..!. **Andri 'n Eka** (2 brother), gimana neh dah nambah anak lagi lom..? ya ane do'ain biar ente mendapatkan pekerjaan yang lebih bagus 'n bisa mewujudkan cita 2x ente, bikin anaknye mending di stop aje dulu nti klo dah dapat kerja yang enak baru deh ente bikin lagi. Mohon maaf ye tuk teman 2x yang ane ga sebutin namenye, soalnye dah terlalu buuuaaanyak bgt.

☺ Tuk temen 2x yang ade di kost'an tak bernama khususnye pada **dr. Salim,** ane mbo tolong diajari computer dan thank's bgt atas saran dan masukkannye, ternyata jadi orang pinter itu enak yee..!. **dr. Kamal,** woy mal nti klo lo jadi kerja di RSU. Tangerang kasih tau ane ye biar ane maen dan ane pasti nti maen deh ketempat lo di cadas. **dr. Dian**, makasih atas doa nye...alhamdulilah akhirnye mas bisa lulus juga. **Rudi**, thank's rud atas nasehat yang lo berikan pada gw, akhir nye gw bisa sadar juga skrg, truz kapan neh mo ke Jakarta jangan lupa maen ke tempat gw. Oce sobat.. **Aris**, kuliah yang bener ya jangan males 2x an 'n ane yakin pasti ente bisa lulus.

☺ Sobat 2x UMY: **Ryan,** bro akhirnye ane bisa juga lulus meskipun ga bareng ma ente..gimana kontes mobilnye menang ga?. **Dayat**, men alhamdulillah bulan juni ini ane bisa wisuda, nti pasti ane maen ke jambi. **Do'el**, wah Mr. Do'el sekarang ente dah banyak berubah ye, ane jadi salut ma ente..rahasianye apa seh?. **Denny king,** ente jangan patah semangat ye...maju trz pantang mundur yang penting kuliah di jalani jgn maen game aza. **Yudi Komenk**, piye dub kapan kite jalan 2x lagi neh..ane jadi kangen pengen jalan 2x bareng temen 2x lagi 'n ma ente juga. **Yudi Banten,** wah akhirnye kite ketemu jg di wisuda bln juni neh. **Ifat**, ente yang sabar ye, pasti ente bisa ngejar wisuda bln September...ayo semangat trz pantang mundur.

Annisa, kamu bae amat seh ma aku terima kasih banyak atas motivasi dan dukungannye yang di berikan kepada ku. Bagi yang belum tercantum namanye harap dimaklumi aje...sebelumnye ane minta maaf sebesar 2x nye. **Edo Tng**, woy yang udeh kuliah S 2 di UGM..gimane enak ga...? yang pasti enak dunk,pa lagi skrg ente dah ade yang nemenin. Ane jadi pgn neh ngelanjutin kuliah S 2 kaya ente..tapi nti kali ye klo dah kerja 'n dapat duit buanyak insya allah ane ngelanjutin lagi.

☺ Special Edition belalang tempurku (Jangkrik'04) yang udeh mengajakku keliling jogja dan menemaniku tiap saat ketika aku lagi seorang diri..hanya dia yang selalu ada di dekatku.

☺ **Why**, makasih berat atas saran dan nasehat ente..ane sadar begitu besar arti kehidupan bagi ane dan *thank's atas Hp nye* meski rusak nti pasti ane benerin.

☺ **Manoel**, oy...tunggu ane di tangerang ye katanye ente skrg dah buka counter hp selamat deh akhirnye ente bisa juga jadi pengusaha.

☺ **Jenggot**, makasih bgt nggot atas selama ini..ente dah bikin ane jadi sadar dan selalu mendekatkan diri pada Allah SWT.'N makasih jg tentang ajaran agama yang slama ini ente ajari ke ane. Insya allah ane khan selalu tetap belajar trz, supaya ane bisa menjadi orang yang beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT.

☺ Tuk anak 2x kost'an ane, **Adit**, *thank's berat atas nasehat dan motivasinye*..kpn ente wisuda..? yang rajin aje garap skripsinye..pak guru. Ane yakin ente pasti bisa mengejar wisuda bln Sept' 07. Semalam sepak bolanye sapa yang menang neh...so yang pasti Chelsea dunk. **Bowo**, *thank's bgt ye wo atas pinjeman komputernye*...akhirnye mas jadi ngejar wisuda bln Juni juga..trz kpn neh ente mo wisuda ?. **Wa-One**, ente jangan males 2x an dunk ngerjain skripsi..ayo maju trz bung, jalan kita masih panjang neh. Biar ente bisa bareng wisuda ma adit wisuda nye.

☺ Tuk teman 2x wisma Al-Bani, **Akh. Annas, Imam, Imaludin, Abdulloh, dll nye,** *makasih bgt ye atas masukkan dan ajaran agama yang ane pahami.* Klo bukan karena kalian ane ga ngerti apa 2x tentang agama. Insya allah ane khan sll belajar sampe kapanpun tentang agama, soalnye penting bgt untuk kehidupan di hari esok klo kite dah meninggal...amal yang pertama kali ditanya pasti tentang sholat, klo sholatnye baik otomatis amal yang dilaksanakan semuanye juga akan baik.

Kalo ade kata 2x yang salah mohon di maafin ye..khan semua orang pasti punya kesalahan masing 2x.

Djogjakarta 7 Mei 2007

Bambang Suhartanto
(Bembenk Depp)

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konsekuensi perilaku konsumen terhadap kualitas layanan pada Hotel Borobudur Yogyakarta. Disamping menguji pengaruh kualitas layanan terhadap perilaku konsumen, penelitian ini juga menyelidiki perubahan perilaku konsumen terhadap zone toleransi dan pengaruh pengalaman pelanggan mendapat masalah dan penyelesaiannya.

Data dikumpulkan dari kuisioner. Kualitas layanan diukur dengan model SERVQUAL yang terdiri dari 22 item pertanyaan dan *behavioral intentions* terdiri dari 12 item pertanyaan yang mewakili 4 dimensi yaitu *loyalty, switch, pay more* dan *external response.* Pengaruh kualitas layanan terhadap *behavioral intentions* diuji dengan analisis regresi berganda. Perbedaan tingkat *behavioral intentions* (tinggi, sedang atau rendah) berdasarkan pengalaman konsumen mendapat masalah layanan dan penyelesaiannya diuji dengan *One-Way* ANOVA.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap *behavioral intentions* adalah positif untuk *behavioral intentions* yang *favorable* (*loyalty* dan *paymore*) dan negatif untuk *behavioral intentions* yang *unfavorable.* (*switch* dan *external response*). Pengaruh kualitas layanan terhadap *behavioral intentions* memiliki *slope* yang berbeda di bawah dan di atas zone toleransi. Terdapat perbedaan tingkat *behavioral intentions* (tinggi, sedang atau rendah) berdasarkan pengalaman konsumen mendapat masalah layanan dan penyelesaiannya.

kata kunci: kualitas layanan, *behavioral intentions*, zone toleransi

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze behavioral intentions as consequences of service quality at Borobudur Hotel of Yogyakarta. Beside examines the influence service quality of behavioral intentions, this study also focuses on the change of behavioral intentions relative to zone of tolerance and impact of problem experience on the consumer's behavioral intentions.

Data collected by using questionnaires. Service quality was measured by SERVQUAL model by 22 item question and behavioral intentions by 12 item question that have 4 dimensions are loyalty, switch, pay more and external response. The influence service quality of behavioral intentions was tested by Multiple Regression Analysis. Difference level of behavioral intentions (high, medium or low) base on the service problems of the consumer experience and the problems were resolved was tested by One Way ANOVA.

This result will show that the influence service quality of behavioral intentions is positive for favorable behavioral intentions (loyalty and pay more) and negative for unfavorable behavioral intentions (switch and external response). The influence service quality of behavioral intentions have different slope at the below and above zone of tolerance. Finding difference level of behavioral intentions (high, medium or low) base on the service problems of the consumer experience and the problems were resolved.

keywords: service quality, behavioral intentions, zone of tolerance

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji atas kuasa Allah S.W.T yang telah memberikan jalan kemudahan dalam penelitian skripsi ini dan tak lupa juga shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad S.AW. beserta keluarga dan para sahabatnya. Syukur *Alhamdulillah* skripsi yang berjudul "*Analisis Konsekuensi Perilaku Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Borobudur Yogyakarta Yogyakarta*" dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan pada perusahan jasa khususnya jasa perhotelan untuk dapat meningkatkan jumlah pengunjung dengan cara peningkatan kualitas layanan.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Hj. Indah Fatmawati, S.E, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan dengan penuh kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini.

3. Ibu Meika Kurnia Puji R.D.A, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah mendorong dan memberi motivasi agar anak didiknya cepat menyelesaikan kuliah.
4. Bapak Heru Kurnianto Tjahjono, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik pertama, yang telah memberikan motivasi dan pengarahan agar anak didiknya cepat menyelesaikan kuliah.
5. Bapak Drs. Susanto, M.Si, selaku Dosen Penguji Skripsi dan Pendadaran, yang telah memberi masukan pada waktu ujian.
6. Ibu Sri Handari, S.E., M.Si, selaku Dosen Penguji Skripsi dan Pendadaran, yang telah memberi masukan pada waktu ujian.
7. Bapak Agung Sasongko sebagai General Manager Hotel Borobudur Yogyakarta terima kasih atas bimbingan dan arahan kepada peneliti.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberi bekal ilmu kepada peneliti selama di bangku kuliah.
9. Seluruh Pegawai Hotel Borobudur Yogyakarta terima kasih, yang selama ini telah membantu peneliti untuk melakukan penelitian di Hotel Brobudur Yogyakarta.
10. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan terhadap peneliti selama ini.
11. Semua Pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga amal serta kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang

membangun untuk perbaikan dimasa mendatang. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan siapapun yang membacanya.

- ☺ **Ari dan Ranny,** *kapan kamu nyusul mas di wisuda...!* Dan mas pesan sama kalian jangan pantang menyerah jalani aza hidup ini dengan penuh kesabaran dan perjuangan..oce. Mas sayang ma kalian berdua.
- ☺ **Alm. Pa'D Samijo dan sekeluarga,** makasih yach **Bu'D Asih** atas pinjaman motornya selama bambang menyelesaikan kuliah di Yogya. **Mas Mansyur,** ternyata aku bisa lulus juga dan *thank's* banget atas saran dan kritiknya agar aku menjadi orang yang rendah hati. **Mba Nur dan Om Yedi,** gimana jualannya rame ngga..? yach mudah 2x an aza bambang do'ain moga sukses dan s'lalu mendapatkan rejeki. Amin Ya Rabbal Allamin. **Mba Indah dan Mas Samidi,** terima kasih yach atas supportnya selalu. **Fauzi,** ente kapan neh nyusul wisudanye... tapi yang penting kita harus sabar aza dan harus tetap bertawakal kepada Allah SWT, dan yang paling terpenting kita harus bisa bekerja keras untuk bisa menyelesaikan skripsi...aku yakin ko'e pasti bisa.
- ☺ Sahabatku **Softex.** *"Wahh yang udeh mo jadi sarjana betapa senengnye neh.* Makanye kan udeh ane bilang pasti segala urusan tuh ade jalan keluarnye dan di kasih kemudahan ma Allah SWT. Kite ketemu di bulan juni dul...dan persahabatan kite jangan putus ampe di sini, ye...!
- ☺ Sahabatku **Echo.** *Bro,* gw cuma bisa bilang *thanks* buaanget atas segala nasehat 'n spirit nye agar ane bisa nyusul dan bareng 2x wisuda di bulan juni, persahabatan kite ampe selama nye dan jangan ampe putus. Ente tuh udeh ane anggap seperti kaya sodare kandung ane sendiri. *Thank's 4 u brother.*
- ☺ **Edo,** woy jangan sibuk maen game aje...pikirin kuliah, tapi sekarang gw salut buangeeet ma lo dah banyak ada perubahan dalam diri lo. Gw yakin lo pasti bisa lulus cepat kaya gw, yang penting rajin aje kuliahnye 'n jangan lupa sholat dan bertawakal kepada Allah SWT biar nti di kasih kemudahan. Mending motor di jual aje tuch biar ga pusing 2x lagi.
- ☺ Teman seperjuangan di Tangerang City 2001, **Beck,** kapan ente wisuda neh masa sih belum...kemaren aje ente ngecengin ane...buktinye sekarang ane bisa lulus juga khan. **Mbah,** woy mbah kenape ente berhenti kerja..? mang gajinye kurang gede ape. **Camat,** gw kangen banget ma lo mat...biznye selama kite pisah dari SMU lo ga

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR