# DAFTAR ISI

<table>
<thead>
<tr>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>SAMPUL DALAM</td>
</tr>
<tr>
<td>PERNYATAAN KEASLIAN</td>
</tr>
<tr>
<td>PERSETUJUAN PEMBIMBING</td>
</tr>
<tr>
<td>PENGESAHAN</td>
</tr>
<tr>
<td>ABSTRAK</td>
</tr>
<tr>
<td>KATA PENGANTAR</td>
</tr>
<tr>
<td>DAFTAR ISI</td>
</tr>
<tr>
<td>DAFTAR TABEL</td>
</tr>
<tr>
<td>DAFTAR TRANSLITERASI</td>
</tr>
</tbody>
</table>

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .................................................. 1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .................................. 9
C. Rumusan Masalah .......................................................... 10
D. Kajian Pustaka .............................................................. 10
E. Tujuan Penelitian .......................................................... 11
F. Kegunaan Hasil Penelitian ........................................... 11
G. Definisi Operasional ...................................................... 12
H. Metode Penelitian ......................................................... 14
I. Sistematika Pembahasan ............................................... 20

## BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG SERVICE EXCELLENT, EFISIENSI, DAN PERSEPSI KONSUMEN

A. Service Excellent ......................................................... 22
B. Efisiensi ........................................................................ 29
C. Pengertian Persepsi ....................................................... 34
D. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi ............................... 35
E. Proses Persepsi ............................................................ 38
BAB III MEKANISME PENGURUSAN STNK PADA BMT SURYA RAHARJA

A. Gambaran Umum BMT Surya Raharja ......................................................... 44
   1. Sejarah Pendirian BMT Surya Raharja ................................................. 44
   2. Visi dan Misi BMT Surya Raharja ......................................................... 47
   3. Tujuan dan landasan hukum BMT Surya Raharja .................................. 48
   4. Ruang Lingkup BMT Surya Raharja ....................................................... 49
   5. Produk BMT Surya Raharja ................................................................. 50
   6. Program BMT Surya Raharja ............................................................... 52

B. Tujuan BMT Surya Raharja dalam Melayani Pengurusan STNK ................................................................. 52

C. Mekanisme Pengurusan STNK Pada BMT Surya Raharja ................................. 54

D. Persepsi Konsumen Dalam Pengurusan STNK Pada BMT Surya Raharja ................................................................. 55

BAB IV PERSEPSI KONSUMEN DALAM EFISIENSI PENGURUSAN STNK PADA BMT SURYA RAHARJA

A. Analisis Mekanisme Pegurusan STNK Pada BMT Surya Raharja ......................... 61

B. Analisis Persepsi Konsumen Dalam Pengurusan STNK Pada BMT Surya Raharja ................................................................. 62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .................................................................................................. 70

B. Saran ............................................................................................................ 71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN