DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR TRANSLITERASI xii
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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Subproses dalam Persepsi 39
G. Proses Menerima Rangsangan 40
H. Proses Menyeleksi Rangsangan 41

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id