

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Keaslian Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian .....	11
1. Pengertian Perjanjian .....	11
2. Lahirnya Perjanjian .....	14
3. Asas-Asas Perjanjian .....	16
4. Unsur-Unsur Perjanjian .....	20
5. Syarat Sahnya Perjanjian .....	22

6. Berakhirnya Perjanjian.....	23
B. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Melakukan Jasa .....	24
C. Tinjauan Umum tentang Jasa Servis Motor.....	25
1. Pengertian Servis .....	25
2. Pengertian Pelayanan.....	26
3. Pengertian Jasa .....	26
D. Tinjauan Umum tentang Itikad Baik .....	28
1. Pengertian Asas Itikad Baik .....	28
2. Fungsi Itikad Baik dalam Pelaksanaan Perjanjian.....	30
3. Pembagian Asas Itikad Baik .....	31
E. Tinjauan Umum tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Forum Negosiasi.....	33
1. Pengertian Sengketa Konsumen .....	33
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan .....	33
3. Penyelesaian Sengketa dengan Forum Negosiasi.....	35
<b>BAB III CARA PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Materi Penelitian .....	39
1. Jenis dan Sumber Data.....	39
2. Lokasi penelitian .....	42
B. Subjek Penelitian.....	42
1. Responden.....	42
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	43
C. Alat Penelitian .....	44

1. Teknik Pengumpulan Data.....	44
2. Alat Pengumpulan Data .....	44
D. Jalannya Penelitian .....	44
1. Tahap Persiapan.....	45
2. Tahap Pelaksanaan.....	45
3. Tahap Penyelesaian .....	45
E. Kendala dan Cara Mengatasi .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Penerapan Asas Itikad Baik oleh Para Pihak dalam Perjanjian Jasa Pelayanan Servis Motor di Bengkel Motor Resmi AHASS 7542 Yosan Motor Yogyakarta .....	47
1. Hasil Penelitian.....	47
2. Pembahasan.....	57
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Terjadi Karena Kesalahan Mekanik dalam Melakukan Analisis Kerusakan Motor di Bengkel Motor Resmi AHASS 7542 Yosan Motor Yogyakarta.....	79
1. Hasil Penelitian.....	79
2. Pembahasan.....	86
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>