

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| ABSTRAK | ix |
| INTISARI | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Keaslian Penelitian | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Tinjauan Umum Mengenai Perjanjian | 10 |
| 1. Pengertian Perjanjian | 10 |
| 2. Unsur-Unsur Perjanjian | 13 |
| 3. Asas-Asas Perjanjian | 14 |
| 4. Jenis Perjanjian | 19 |
| 5. Syarat Sahnya Perjanjian | 27 |
| 6. Wanprestasi dan Akibat | 30 |
| 7. Berakhirnya Perjanjian | 32 |

| | | |
|-----------------------|---|----|
| B. | Tinjauan Umum Mengenai Kepuasan Konsumen | 33 |
| 1. | Pengertian Kepuasan | 33 |
| 2. | Dimensi Kualitas Pelayanan | 34 |
| C. | Tinjauan Umum Mengenai Asas Itikad Baik | 35 |
| 1. | Pengertian Asas Itikad Baik | 35 |
| 2. | Pembagian Asas Itikad Baik | 38 |
| 3. | Fungsi Itikad Baik dalam Pelaksanaan Kontrak | 39 |
| D. | Tinjauan Umum Mengenai Telkom IndiHome | 43 |
| 1. | Latar Belakang Telkom Indihome | 43 |
| 2. | Paket IndiHome dan Tarif | 45 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | |
| A. | Sifat Penelitian | 47 |
| B. | Jenis Penelitian | 47 |
| C. | Jalannya Penelitian | 51 |
| D. | Analisis Data | 51 |
| BAB IV | PEMBAHASAN | |
| A. | Penerapan asas itikad baik PT. Telkom Indonesia Cabang Bantul dalam pemenuhan prestasi pelayanan IndiHome | 53 |
| B. | Penilaian konsumen terhadap penerapan asas itikad baik PT. Telkom Indonesia Cabang Bantul | 63 |
| BAB V | PENUTUP | |
| A. | Kesimpulan | 75 |
| B. | Saran | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 78 |
| LAMPIRAN | | |