

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.6 Waktu dan Periode Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUNGAN PENELITIAN</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	13
2.2 Asas dan Prinsip OJK .....	17
2.3 Konsumen serta Hak dan Kewajibannya .....	18
2.4 Penelitian Terdahulu .....	21
2.5 Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.2 Operasional Variabel .....	28
3.3 Skala Pengukuran .....	30
3.4 Tahap Penelitian .....	32
3.5 Populasi .....	33

3.6 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.8 Teknik Analisis Data .....	39
3.9 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	42

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden .....	45
4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner .....	47
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Seluruh Sub Variabel .....	59
4.4 Analisis Kesenjangan (GAP) .....	61
4.5 Pemetaan Tanggapan Responden dalam Kuadran IPA .....	67
4.6 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	71

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Saran .....	85

DAFTAR PUSTAKA .....	87
----------------------	----

LAMPIRAN .....	
----------------	--