

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRAC	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen	16
C. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	18
D. Dasar Hukum, Asas,Tujuan & Prinsip Perlindungan Konsumen	20
E. Pengertian Konsumen	24
F. Pelaku Usaha	27
G. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	29
H. Konsep Penyelesaian Sengketa Konsumen	34
I. Kerangka Konseptual	41
J. Hipotesis	44
K. Defenisi Operasional	44

BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian	46
C. Jenis dan Sumber Data.....	46
D. Populasi dan Sampel	47
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN	49
A. Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Pelaku Usaha dan Konsumen	49
B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen	65
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA