

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan	8
2.2 Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen	11
2.2.1. Pelaku Usaha.....	11
2.2.1.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	11
2.2.1.2 Hak Pelaku Usaha	12
2.2.1.3 Kewajiban Pelaku Usaha	13
2.2.2. Peredaran Produk Kadaluarsa	16
2.2.3. Perlindungan Konsumen.....	18
2.2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	18
2.2.3.2 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	19
2.2.3.3 Konsumen	21
2.2.3.4 Hak Konsumen.....	23
2.2.3.5 Kewajiban Konsumen.....	24
2.2.3.6 Asas-asas Perlindungan Konsumen	25
2.2.4. Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Berdasarkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	26
2.2.4.1 Pengertian Penyelesaian Sengketa Konsumen	26

2.2.4.2 Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	27
2.2.4.3 Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan BPSK.....	28
2.2.4.4 Fungsi dan Kedudukan BPSK	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Desain Penelitian	33
3.1.1. Jenis Penelitian.....	33
3.1.2. Metode Penelitian	32
3.1.3. Lokasi Penelitian.....	34
3.2. Subjek Penelitian	34
3.3. Definisi Operasional	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.1. Jenis Data.....	37
3.4.1.1 Data Primer.....	37
3.4.1.2 Data Sekunder	38
3.5. Teknik Analisis Data.....	38
3.6. Kerangka Berpikir.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Hasil Penelitian	42
4.1.1 Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	42
4.1.2 Hambatan atau Kendala dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK	58
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
a. Kesimpulan	71
b. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74