

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. 1 Latar Belakang Masalah .....	1
1. 2 Batasan Masalah .....	5
1. 3 Rumusan Penelitian .....	5
1. 4 Tujuan Penelitian .....	5
1. 5 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan .....	7
2.2 Kajian Teori .....	9
2.2.1 Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen .....	9
2.2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen .....	11
2.2.1.2 Hak Dan Kewajiban Konsumen .....	12
2.2.1.3 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	14
2.2.1.4 Asas Perlindungan Konsumen.....	16
2.2.1.5 Tujuan Perlindungan Konsumen .....	17
2.2.1.6 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha .....	17

2.2.2 Tinjauan Umum Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat .....	23
2.2.2.1 Lembaga dan Advokasi Perlindungan Konsumen (LAPK) .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Desain Penelitian .....	32
3.1.1 Jenis Penelitian.....	32
3.1.2 Metode Penelitian.....	32
3.1.3 Lokasi Penelitian .....	32
3.2 Subjek Penelitian .....	33
3.3 Defenisi Operasional Penelitian .....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4.1 Jenis Data .....	34
3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	35
3.5 Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	38
4.1.1 Sejarah.....	38
4.1.2 Divisi .....	39
4.1.3 Struktur Organisasi.....	41
4.2 Deskripsi Hasil penelitian.....	42
4.2.1 Upaya Lembaga Advokasi Dan Perlindungan Konsumen (LAPK) Kota Medan Dalam Melindungi Konsumen .....	42
4.2.2 Kendala Lembaga Advokasi Dan Perlindungan Konsumen (LAPK) Kota Medan Dalam Melindungi Konsumen .....	49

4.2.3 Upaya Lembaga Advokasi Dan Perlindungan Konsumen (LAPK)	
Kota Medan Dalam Melindungi Konsumen Terhadap Kenaikan Tarif	
PDAM Tirtanadi.....	50
4.2.4 Kendala Lembaga Advokasi Dan Perlindungan Konsumen (LAPK)	
Kota Medan Dalam Melindungi Konsumen Terhadap Kenaikan Tarif	
PDAM Tirtanadi.....	52
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	72

