

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
المخلص.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Kerangka Penelitian	11
F. Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
BAB II LANDASAN TEORITIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN ..	34
A. Perlindungan Konsumen	34
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	34
2. Asas dan Tujuan Pelindungan Konsumen	38
3. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	39
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	41
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	44
B. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	46
1. Pengertian Sengketa Konsumen.....	46
2. Pengertian Badan Sengketa Konsumen	48

3. Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	50
4. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	52
5. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	58
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	58
B. Jenis dan Sumber Penelitian.....	58
C. Teknik Pengumpulan Data.....	59
D. Teknik Analisis Data.....	60
E. Waktu dan Tempat Penelitian	61
BAB IV ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999..	62
A. Implementasi Penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	62
B. Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	77
C. Kendala dan Upaya dalam Penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Konteks Undang-Undangan Perlindungan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung	90
BAB V PENUTUP	109
A. Simpulan	109
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	120
RIWAYAT HIDUP	127