

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 ..	32
A. Perlindungan Konsumen	32
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	32
2. Asas dan Tujuan Pelindungan Konsumen	40
3. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	43
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	54
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	74
B. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	77
1. Pengertian Sengketa Konsumen.....	77
2. Pengertian Badan Sengketa Konsumen	81

3. Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	84
4. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	87
5. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	89
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	94
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	94
B. Jenis dan Sumber Penelitian.....	94
C. Teknik Pengumpulan Data.....	95
D. Teknik Analisis Data.....	96
E. Waktu dan Tempat Penelitian	97
BAB IV ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999..	98
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.....	98
B. Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	115
C. Kendala dan Upaya dalam Penerapan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Konteks Undang-Undangan Perlindungan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung	129
BAB V PENUTUP	147
A. Simpulan	147
B. Saran	150
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN.....	160
RIWAYAT HIDUP	167