

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
MOTTO HIDUP.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Kerangka Pemikiran	9
F. Langkah-Langkah Penelitian	16
G. Penelitian Terdahulu	21
BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN.....	23
A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian.....	23
1. Pengertian Perjanjian.....	23
2. Syarat Sah Perjanjian dan Asas Perjanjian.....	24

3. Hubungan Perjanjian dan Perikatan.....	29
4. Wanprestasi.....	30
B. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum.....	31
1. Pengertian Perlindungan Hukum	31
2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum.....	33
C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen	35
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	35
2. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen	38
D. Tinjauan Umum tentang Kepuasan Konsumen	43
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	43
2. Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	45
3. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	46
E. Tinjauan Umum tentang PT Grab Teknologi Indonesia	47
1. Profil PT Grab Teknologi Indonesia.....	47
2. Visi dan Misi PT Grab Teknologi Indonesia.....	48
3. Jenis-Jenis Layanan Grab.....	49
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA PENGGUNA APLIKASI GRAB ATAS KETIDAKSESUAIAN PESANAN YANG DITERIMA	51
A. Perlindungan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Grab atas Ketidaksesuaian Pesanan yang Diterima jika Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	51
B. Upaya Hukum bagi Pihak Konsumen jika Mengalami Kerugian Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	75

BAB IV PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	94

