

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENRNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Penegasan Istilah.....	14
F. Sistematika Pembahasan .....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Perikatan dan Perjanjian.....	19
1. Perikatan.....	19
2. Perikatan yang Lahir dari Perjanjian.....	22
B. Perlindungan Konsumen .....	29
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	29

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	31
C. Pelaku Usaha dan Konsumen.....	33
1. Pelaku Usaha (Produsen) .....	33
2. Konsumen .....	43
3. Pembinaan dan Pengawasan Perlindungan Konsumen.....	51
4. Proses Beracara dan Tanggung Jawab dalam Hukum Perlindungan Konsumen .....	53
5. Lembaga/Instansi Perlindungan Konsumen.....	57
D. Tinjauan Etika Bisnis Islam .....	62
1. Etika Bisnis .....	62
2. Etika Bisnis Islam .....	73
E. Penelitian Terdahulu .....	97

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	101
1. Pendekatan Penelitian .....	101
2. Jenis Penelitian.....	103
B. Lokasi Penelitian.....	105
C. Kehadiran Peneliti.....	107
D. Data dan Sumber Data .....	109
1. Sumber Data Primer .....	110
2. Sumber Data Sekunder.....	112
E. Teknik Pengumpulan Data.....	113
1. Observasi ( <i>Observation</i> ) .....	114

3. Wawancara ( <i>Interview</i> ) .....	1115
4. Dokumentasi.....	117
F. Teknik Analisis Data.....	118
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	122
1. Perpanjang Kehadiran .....	123
2. Trianggulasi.....	124
3. Pembahasan Sejawat .....	125
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	126
1. Tahap Sebelum ke Lapangan .....	126
2. Tahap ke Lapangan .....	127
3. Tahap Analisis Data .....	127
4. Tahap Penulisan Laporan Penelitian.....	128

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Singkat Objek Penelitian .....	129
B. Praktek Perlindungan Konsumen atas Jasa <i>Catering</i> di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung ..... .....	130
C. Temuan Penelitian .....	163
1. Pelaku Usaha.....	163
2. Konsumen .....	164

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Perlindungan Konsumen atas Jasa <i>Catering</i> di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.....	165
---	-----

B. Penerapan Perlindungan Konsumen atas Jasa <i>Catering</i> di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	182
1. Promosi atau Periklanan pada Usaha Jasa <i>Catering</i> .....	186
2. Bentuk Kelalaian Pelaku Usaha Jasa <i>Catering</i> .....	190
3. Bentuk Kelalaian Konsumen Jasa <i>Catering</i> .....	199
4. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa <i>Catering</i> .....	203
5. Bentuk Penyelesaian Sengketa .....	206
6. Bentuk Sanksi Pelaku Usaha Jasa <i>Catering</i> .....	212
C. Penerapan Perlindungan Konsumen atas Jasa <i>Catering</i> di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	214

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	236
B. Saran.....	240

## **DAFTAR PUSTAKA ..... 242**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Surat Keterangan Penelitian

Pedoman Observasi

Pedoman Wawancara