

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiii
ABSTRAK.....	xxi
ABSTRACT.....	xxiii
خلاصة.....	xxv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
E. Penegasan Istilah	16
F. Sistematika Pembahasan	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Hak dan Kewajiban Konsumen	20
B. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	24

C. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab	26
D. Perlindungan Konsumen	29
E. Refund	43
F. Penelitian Terdahulu	44
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	51
B. Pendekatan Penelitian	51
C. Lokasi Penelitian	52
D. Kehadiran Peneliti	52
E. Data dan Sumber Data	53
F. Teknik Pengumpulan Data	54
G. Teknik Analisis Data	55
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Paparan Data	56
B. Temuan Penelitian	66
BAB V PEMBAHASAN	
A. Fenomena <i>Refund</i> Barang dan Jasa Pada UD Rizky Jaya	69
B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan <i>Refund</i> Produk Barang dan Jasa Pada UD Rizky Jaya Ditinjau Dari Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	73
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
Daftar Pustaka	84