

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
<u>BAB I</u> PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Keaslian Penelitian.....	10
<u>BAB II</u> TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Tinjauan Tentang Pelindungan Hukum	18
B. Tinjauan Tentang Pelindungan Konsumen	21
1. Konsep dan Pengertian Konsumen	24
2. Penumpang.....	25
3. Hak dari Penumpang.....	26
4. Asas-Asas Pelindungan Konsumen.....	26
5. Tujuan Pelindungan Konsumen	28
6. Pelindungan Konsumen di Indonesia.....	29
7. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	31
8. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	32
C. Tinjauan Tentang Faktor-Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Hambatan Perjalanan Kereta Api	33
D. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab	33
E. Tinjauan Tentang Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero)	39
F. Tinjauan Tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Mencapai Pelayanan Prima	42
<u>BAB III</u> METODE PENELITIAN	45

A. Sifat dan Jenis Penelitian	45
B. Pendekatan Penelitian	46
C. Bahan Penelitian.....	46
D. Alat dan Teknik Pengumpulan Data	50
E. Analisis Penelitian.....	51
F. Jalannya Penelitian.....	52
G. Hambatan Penelitian dan Cara Mengatasinya.....	53
<u>BAB IV</u> HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Kendala PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto dalam Memenuhi Hak Penumpang Terkait Kasus Hambatan Perjalanan Akibat Peristiwa Ambles	56
B. Upaya-Upaya yang Dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto dalam Melindungi Hak-Hak Penumpang Terkait Kasus Hambatan Perjalanan Akibat Peristiwa Ambles.....	81
1. Upaya Preventif.....	84
2. Upaya Represif.....	87
<u>BAB V</u> PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102

