

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Keaslian Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Tinjauan tentang Strategi Penjualan <i>Upselling</i>	15
B. Tinjauan tentang Pelindungan Konsumen.....	21
C. Tinjauan tentang Konsumen dan Pelaku Usaha	25
D. Tinjauan tentang Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha. 28	
E. Tinjauan tentang Sengketa Konsumen	31
F. Tinjauan tentang Pelindungan Hukum	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Sifat Penelitian.....	39
C. Macam Penelitian	40
D. Analisis Hasil Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Praktik <i>Upselling</i> yang dilakukan oleh Kafe X di Kabupaten Malang Ditinjau dari Ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	46

1. Praktik <i>Upselling</i> yang dilakukan oleh Kafe X di Kabupaten Malang Ditinjau dari Ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	46
2. Pelindungan Hukum Preventif dan Pelindungan Hukum Represif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Strategi Penjualan <i>Upselling</i>	56
B. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Konsumen Terhadap Strategi Penjualan <i>Upselling</i> yang Melanggar Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Kafe X di Kabupaten Malang.....	64
1. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Konsumen Terhadap Strategi Penjualan <i>Upselling</i> yang Melanggar Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Kafe X di Kabupaten Malang.....	64
2. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	68
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	79