

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, Zainuddin, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Badan Pusat Statistik, 2023, *Statistik Penyedia Makan Minum 2021*, Badan Pusat Statistik, Indonesia.
- Black, H. C., 1968, *Black's Law Dictionary*, West Publishing Co., Minnesota.
- Dini Hertita, 2023, *Setiap Pebisnis Harus Tahu Promo Upselling Cross-selling Ini!*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kansil, C. S. T., 2008, *Pengantar Ilmu Hukum Jilid I*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan Dan Kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, Malang.
- Mertokusumo, Sudikno, 2016, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta.
- Panjaitan, Hulman, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2022, *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Widjaja, Gunawan, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta.

Jurnal

- Aydin, Goker dan Ziya, Serhan, "Pricing Promotional Products Under Upselling", *Manufacturing & Service Operations Management*, Vol. 10, No. 3, Summer 2008.
- Fadhila, A. A., Solikhin, Agus, dan Sugiman, "Strategi Upselling dalam Meningkatkan Volume Penjualan Makanan Dessert di Harris Café Restaurant (Studi Kasus di Harris Resort Waterfont Batam)", *Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. XI, No. 1, Januari 2022.
- Norvell, Tim, Kumar, Piyush, dan Contractor, Sunil, "Assessing the Customer-Based Impact of Up-selling versus Down Selling," *Cornell Hospitality Quarterly*, Vol. 59, No. 3, 2018.

Pandya, Mehal dan Dholakia, Abhigna, “*Upselling Strategy: A Review*”, *Towards Excellence*, Vol. 13, No. 1, Maret 2021.

Sharma, M. G. dan Sharma, Kshitiz, “*Upselling – A High Revenue Technique for Hotels*”, *SPC ERA IJBM*, Vol. 3, No. 7, Januari-Maret 2015.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4126)

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1039)

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 175)

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur (Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2018 Nomor 60 Seri E)

Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/26/KPTS/013/2021 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Jawa Timur

Skripsi/Tesis

Khairunnisa, Yusri, 2020, Strategi Promusaji dalam *Upselling* Menu Promo di Roca Restoran ARTOTEL Yogyakarta, *Skripsi*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Zulfiana, Nur, 2016, Penerapan Teknik *Up-Selling Food and Beverages* Promusaji Ticket’s Café di Hotel Horison Ultima Makassar, *Skripsi*, Politeknik Bosowa, Makassar.

Website

Karunia, A. M. dan Sukmana, Yoga, “Warganet Keluhkan Upselling J.CO, YLKI Minta Pelaku Usaha Transparan”, <https://money.kompas.com/read/>

2023/05/22/214454426/warganet-keluhkan-upselling-jco-ylki-minta-pelaku-usaha-transparan?page=all, diakses 3 Februari 2024.

Rizaty, M. A., “Terbanyak Nasional, Jumlah UMK Makanan dan Minuman Jawa Barat Capai 791,4 Ribu”, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/08/23/terbanyak-nasional-jumlah-umk-makanan-dan-minuman-jawa-barat-capai-7914-ribu>, diakses 29 Agustus 2023.

Republika, “Mengenali dan Cara Mitigasi Ketika Kita Menjadi Korban Upselling”, <https://www.republika.id/posts/45598/mengenali-dan-cara-mitigasi-ketika-kita-menjadi-korban-upselling>, diakses 4 Februari 2024.

Lainnya

Hasil wawancara dengan Ibu Luh Putu Eka Wilantari, Anggota BPSK, BPSK Kota Malang, pada 14 Maret 2024, pukul 08.00 WIB.

Hasil wawancara dengan P, Konsumen Kafe X, pada 9 Maret 2024, pukul 17.00 WIB.

Hasil wawancara dengan Pemilik Kafe X, pada 10 Maret 2024, pukul 19.00 WIB.

Hasil wawancara dengan Y, Konsumen Kafe X, pada 2 Maret 2024, pukul 20.30 WIB.

Hasil wawancara dengan Z, Konsumen Kafe X, pada 7 Maret 2024, pukul 16.00 WIB.

Kamus Besar Bahasa Indonesia