

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Halim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen : Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin : FH Unlam Press.
- Agistiani, Nisa. 2014. *Pengukuran Kinerja Implementasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan, Studi Kasus : Implementasi Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pariwisata di Desa Brayut*. Tesis S2 Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Al-Ghamdi, Salem & Sohail, Sadiq. 2007. *Measuring Consumer Satisfaction With Consumer Protection Agencies: Some Insights From Saudi Arabia*. Journal of Consumer Marketing, Volume 24 Number 2. Emerald Group Publishing.
- Dahlan & Bintang Sanusi. 2000. *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*. Bandung ; Citra Aditya Bakti.
- Delgadillo, Lucy M. 2012. *An Assessment of Consumer Protection and Consumer Empowerment in Costa Rica*. Journal Consum Policy. Utah State University, USA.
- Dunn, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fadlurrahman, Lalu. 2013. *Kinerja Implementasi Program Penanganan Perempuan Korban Kekerasan (Studi Kasus di Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak "Rekso Dyah Utami" DIY)*. Tesis S2 Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Hartono, Sri Redjeki. 2007. *Hukum Ekonomi Indonesia*. Malang:Bayu Media Publishing.
- Herdiansyah, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Keban, T.Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Administrasi Publik : Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Khoiruman, Muhammad. 2015. *Model Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Periklanan Menyesatkan di Surat Kabar*. Tesis Universitas Muhamadiyah Surakarta.

- Latif, Abdul. 2012. *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yogyakarta Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum bagi Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Tesis S2 Ilmu Hukum Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Maharani, Amanda. 2011. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Atas Kualitas Bangunan di Perumahan Fajar Indah Surakarta*. Tesis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Mansyur, Ali. 2007. *Perlindungan Konsumen yang Responsif Kontemporer : Gagasan Mewujudkan Konsumen yang Bermartabat dan Produsen yang Bertanggungjawab*. Semarang : Unisulla Press.
- Michel Koekemoer, 2017. *South African Complaint Forums in the Retail Industry: a Survey of Literature and Some Lessons from the EU*. Journal Consum Policy. Department of Mercantile Law, School of Law, University of South Africa (UNISA), South Africa.
- Miru, Ahmadi & Yodo, Sutarman. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Nugroho, Susanti Adi. 2015. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta : Prenadamedia.
- Nugroho, Riant. 2006. *Kebijakan Publik Untuk Negara Berkembang : Model-Model Perumusan, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Nur & Prabowo. 2011. *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*. Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan, Vol. 5 No. 2.
- Prasetyo, Eko Dwi. 2015. *Independensi Majelis Arbiter dan Efektivitas Pelaksanaan Putusan Arbitrase pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Tesis S2 Ilmu Hukum Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Purna, Sinta. 2016. *Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Terhadap Dugaan Double Claim*. Tesis S2 Ilmu Hukum Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

- Purnama, Antonius Johan. 2015. *Implementasi Program Kebun Bibit Rakyat di Kabupaten Gunung Kidul*. Tesis S2 Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Sahoo, Sheetal and Chatterjee, Aman. 2009. *Consumer Protection : Problems and Prospects*. SSRN Electronic Journal 7.
- Setiyono, Budi. 2014. *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik*. Yogyakarta : Center of Academic Publising Service
- Sharma, Neetu. 2013. *Awareness in Consumer about Consumer Protection Act. & Consumer Right in India*. GMJ, Vol VII, Issue 1 & 2, January-December 2013. Department of Commerce Career College, Barkatullah University Bhopal (M.P.)
- Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung:PT.Citra Aditya Bakti.
- Singh, S.S & Chadah, Sapna. 2014. *Consumer Protection in India : Some Reflections*. Indian Institute Of Public Administration. New Delhi.
- Subarsono, AG, 2006. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supriyo. 2017. *Kinerja Implementasi Program Pemberdayaan Produsen Gula Kelapa di Kabupaten Banjarnegara*. Tesis S2 Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Suraji. 2014. *Pemberdayaan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Dengan Pelaku Usaha*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Susanti, Titi. 2014. *Analisa Implementasi Kebijakan Program Jaminan Persalinan : Studi Kasus di Puskesmas Depok III*. Tesis S2 Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Suwitri, Sri.2008. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Syaukani, HR, dkk. 2002. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Wahab, Solichin Abdul, 2004 : *Analisis Kebijaksanaan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wibawa, Samodra. 2011. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wibawa, Samodra. 1994. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad. 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo, Joko. 2001. *Analisis Kebijakan Publik; Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik Halaman*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Zussman, David. 1983. *Consumer Complaint Behavior dan Third Party Mediation*. Canadian Public Policy. School of Public Administration, University of Victoria.

Peraturan-Peraturan :

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Presiden Nomor 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dokumen-Dokumen :

Laporan Akhir Analisis Optimalisasi Perlindungan Konsumen di Indonesia, Pusat Kebijakan Perdagangan Dalam Negeri. Badan Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan Perdagangan, Kementerian Perdagangan Tahun 2016

RPJMN 2015-2019

Buku Pedoman Operasional BPSK

Laporan Kinerja BPSK Yogyakarta 2002-2007

Laporan Kinerja BPSK Yogyakarta 2015

Laporan Kinerja BPSK Yogyakarta 2016

Laporan Kinerja BPSK Yogyakarta 2017

Statistik Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2015, 2016, 2017

Statistik Kesejahteraan Rakyat Kota Yogyakarta 2016