



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>INTISARI</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Penyelesaian Sengketa.....	10
1. Litigasi .....	10
2. Non Litigasi (Alternatif Penyelesaian Sengketa).....	12
B. Mediasi .....	13
C. Hukum Perlindungan Konsumen.....	23
D. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	43
A. Sifat dan Jenis Penelitian .....	43
B. Bahan Penelitian.....	44
C. Cara dan Alat Pengumpulan Data Penelitian.....	47
D. Analisis Data Penelitian.....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	49
A. Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi di LKY. ....	49
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menyelesaikan sengketanya melalui mediasi di LKY.....	66



<b>BAB V PENUTUP</b> .....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	76