

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMANPERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan penelitian.....	6
D. Keaslian penelitian.....	7
E. Manfaat penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum.....	9
1. Definisi Perlindungan Hukum.....	9
2. Bentuk Perlindungan Hukum.....	11

B. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan konsumen.....	12
1. Definisi Perlindungan Konsumen.....	12
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	14
3. Definisi Konsumen.....	17
4. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	20
5. Definisi Pelaku Usaha.....	24
6. Hak dan kewajiban Pelaku Usaha.....	27
7. Perbuatan yang Dilarang Pelaku Usaha.....	29
8. Prinsip Tanggung Jawab dalam Undang-undang Konsumen.....	31
9. Klausula Baku Dalam UUPK.....	36
10. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	39
11. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.....	46

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Sifat Penelitian.....	49
B. Jenis Penelitian.....	49

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum Terhadap Konsumen Jasa Reparasi Handphone Di Kota Klaten Dalam hal Klausula Baku.....	54
---	----



B. Faktor-faktor Yang Menjadi Kendala dalam Upaya Untuk Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Reparasi Handphone yang Ada Di Kota Klaten.....	68
C. Upaya-upaya apakah Yang Dapat Ditempuh Konsumen Jasa Reparasi Handphone Di Kota Klaten Yang Menderita Kerugian Karena Kesalahan Pelaku Usaha.....	73

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA.....	81
---------------------	----

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

I. KUESIONER RESPONDEN.....	I
II. INFORMED CONSENT.....	III