

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
E. Keaslian Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum.....	19
1. Konsep Perlindungan Konsumen.....	19
2. Sejarah Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia ..	24
3. Tinjauan Umum tentang Pengangkutan.....	29

B.	Landasan Teori	33
1.	Hukum Perlindungan Konsumen.....	33
2.	Pihak-pihak yang Terkait dalam Hukum Perlindungan Konsumen	43
3.	Hak dan Kewajiban.....	48
4.	Penyelenggaraan Jasa Transportasi Kereta Api di Wilayah Jabodetabek	67
BAB III	METODE PENELITIAN	74
A.	Sifat Penelitian	74
B.	Jenis Penelitian	74
1.	Jenis Penelitian	75
2.	Lokasi Penelitian.....	75
3.	Jenis Sumber Data	75
4.	Metode Pengumpulan Data.....	76
5.	Teknik Sampling.....	77
C.	Analisis Data.....	77
D.	Jalannya Penelitian	79
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
A.	Akibat Hukumnya Apabila PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek Dalam Memberikan Layanan Tidak Sesuai Dengan Standart Layanan Minimum (SPM).....	81

	B. Tanggung Jawab PT. KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek Kepada Penumpang Terhadap Kerugian yang Ditimbulkan Dalam Kegiatan Transportasi Kereta Api <i>Commuter</i> Jabodetabek..	98
	C. Upaya Penyelesaian yang Dapat Dilakukan oleh Konsumen yang Dirugikan Akibat Risiko Operasional Kegiatan Transportasi Kereta Api <i>Commuter</i> Jabodetabek	119
BAB V	PENUTUP	150
	A. Kesimpulan	150
	B. Saran	154

DAFTAR PUSTAKA