

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adi Nugroh, Susanti, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta kendala implementasinya*, Jakarta, Prenada Media Group
- Barakatullah, Abdul Halim, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media
- Faisal, Sanapiah, 1990, *Penelitian Kualitatif Dasar-dasar dan aplikasi*, Malang: YA3
- Halim Barakatullah, Abdul, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media
- Kristiyanti, Tri Siwi, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika
- Miru dan Sutarman Yodo, Ahmad, *Hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: Pt RajaGrafindo Persada
- Moleong, J, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Nugroho, Adi Susanti, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta kendala implementasinya*, Jakarta, Prenada Media Group.
- Siwi Kristiyanti, Tri, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika
- Spradley, James P, 1998, *The Ethnographic Interview*, Dialihbahasakan oleh Misbah Zulfah Elizabeth, dengan judul Metode Etnografi. Tiara Wacana Yogya, Yogyakarta
- Wignjosebroto, Soetandyo, *Silabus Metode Penelitian Hukum*, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya

### Skripsi dan Tesis

- Antonius Suhadi, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mekanisme Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase Pada Paban Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, 2009, Penelitian Mandiri Fakultas Sriwijaya, Tidak Dipublikasi.

Budi Santoso, 2010, Hak Konsumen Untuk Mendapat Perlindungan Hukum Dalam Industri Perumahan Di Kota Tangerang, Tesis Program Studi Magister Kenotariatan Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

Harjono, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menderita Kerugian Dalam Transaksi Properti Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Pengembang Perumahan Pt. Fajar Bangun Raharja Surakarta)," Yustisia Edisi Nomor 68 (Mei - Agustus 2006).

Olvita wirnastesia, 2012, perlindungan hukum bagi konsumen makanan di kota surakarta (studi kasus di pedagang kaki lima sepanjang jalan Dr. muradi surakarta), skripsi fakultas hukum universitas sebelas maret, tidak dipublikasi

### **Web**

<http://online-journal.unja.ac.id/index.php/jimih/article/download/374/291,di>  
unduh pada 19 Juli 2013, pukul 22:05PM

<http://www.solopos.com/2013/09/16/pelayanan-ka-bayar-tiket-ka-sriwedari-pt-kai-beri-ka-prameks-pelanggan-mengeluhi-448069> unduh tanggal 19 september 2013, pukul 12.56 AM

<http://www.solopos.com/2013/07/02/garuda-indonesia-ubah-sistem-reservasi-tiket-online-kacau-balau-421951> unduh tanggal 20 september 2013, pukul 16.30 AM

### **Undang-undang**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penjelasan umum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan menteri perdagangan republik Indonesia No. 13/M-DAG/Per/3/2010 tentang pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen dan secretariat badan penyelesaian sengketa konsumen.

Keputusan menteri perindustrian dan perdagangan republic Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen.