

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Adji Sution Usman. (1991). Pengantar Hukum Pengangkutan, Jakarta: Rineka Cipta.
- Badruzaman Mariam Darus. (2001). Kompilasi Hukum Perikatan, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Barkatullah Abdul Halim (2008). Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran, Nusa Media, Bandung.
- Echols John. M., & Shadily Hassan. (1998). Kamus Bahasa Indonesia, Jakarta: Nusa Indah.
- Fuady Munir. (2002). Perbuatan Melawan Hukum, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hamzah Amir. (2009). Kamus Hukum, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005. Jones, Pip, Pengantar Teori-Teori Sosial, Jakarta: Yayasan Obor.
- Istianto Bambang, Bambang Istianto, Suharti Erna., Noviyanti, Ismaryati Eva. (2019). Transportasi Jalan di Indonesia Sejarah dan Perkembangannya, Depok: Melvana Publishing.
- Kelsen Hans & Muttaqien Raisul. (2006). Teori Umum tentang Hukum dan Negara. Bandung:Nusamedia
- Kotler Philip. (2009). Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 13, Jakarta: Erlangga.

- Kristiyanti Celina Tri Siwi. (2008). Hukum perlindungan konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.
- Lupiyoadi Rambat. (2009). Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktek, Jakarta: Salemba Empat.
- Miru Ahmadi, & Yodo Sutarman. (2008). Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Rajawali Pers.
- Miru Ahmadi. (2011). Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Muhammad Abdulkadir. (2010). Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Nasution. (1999). Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Jaya Widya.
- Peter, J. Paul, & Olson Jerry Corrie (2010). Consumer behavior and marketing strategy. New York: Mc Graw-Hill.
- Purwosutjipto (2003). Pengertian Pokok Hukum Dagang: Hukum Pengangkutan, Jakarta: Djambatan.
- Rosari, L. Niken. (2010). Perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa di bidang pelayanan medis berdasarkan kitab undang-undang hukum perdata.

- Saladin Djaslim. (2004). Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian, Bandung: Linda Karya.
- Santoso & Agus Aris Prio (2022). Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif, Yogyakarta: Pustaka Baru Ekspres.
- Shidarta. (2006). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Cetakan Ketiga, Jakarta: Grasindo.
- Siahaan, Raden Sudirman & Nugroho Yuniawan W. (2005). Hukum konsumen: perlindungan konsumen dan tanggungjawab produk, Jakarta:Panta Rei.
- Sidabalok Janus. (2014). Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung:Citra Aditya Bakti.
- Soedjono Wiwoho. (1986). Hukum Dagang Indonesia, Yogyakarta: Galang Perss.
- Soekardono Raden. (1983). Hukum Dagang Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.
- Susilo Andi. (2008). Buku Pintar Ekspor Impor, Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Tjiptono Fandy. (2020). Service management mewujudkan layanan prima. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wicaksono Yudhy. (2010). Panduan Praktis Buka Usaha dengan Modal Laptop, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Yoeti Oka. A. (2001). Strategi Pemasaran Hotel, Jakarta: Gramedia.

Zeithaml Valarie & Bitner Mary Jo. (2000). *Service Marketing 2nd Edition: Integrating Customer Focus*.

## **UNDANG-UNDANG**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## **JURNAL**

Andira, Runtuk Johan K., & Maukar, Anastasia Lidya. (2020). Studi Simulasi Sistem Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang dan Ekspedisi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(3), 145-152.

Febi Felawati. 2020. *Manajemen Risiko Terhadap Pengiriman Barang Pada JNE Cabang Batusangkar*. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri: Batusangkar)

Fiqri Muhammad. 2022. *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen*. (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau: Pekanbaru).

Kamila Meiliana & Haryanto Imam. (2022). Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen. *Jurnal USM Law Review*, 5(2), 832-849.

Korayan Jeremi & Djajaputra Gunawan. (2018). Tanggung Jawab Hukum Biro Perjalanan Umrah Terhadap Calon Jamaahnya. *Jurnal Hukum Adigama*, 1(1), 1529-1560.

Mamuaya Hosea Irlano & Aminah Suradi. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 4(4), 11.

Refaldi Arya Maulana & Purnama Nursya'bani. (2022). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pengiriman di J&T Express Kota Yogyakarta. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(6), 101-111.

Yuliana Khozin, Saryani Saryani & Azizah Nur. (2019). Perancangan Rekapitulasi Pengiriman Barang Berbasis Web. *Jurnal Sisfotek Global*, 9(1).

## **INTERNET**

Bandung.go.id. <https://bandung.go.id/news/read/844kurangnya-pertumbuhan-infrastruktur-dasar-menyebabkan-daerah-tertinggal>. diakses 28 September 2023 pukul 18:50 WIB

- Domainesia. <https://www.domainesia.com/berita/bisnis-online/>. diakses 23 September 2023 pukul 21:23 WIB
- Gramedia.com. <https://www.gramedia.com/best-seller/cara-memulai-bisnis-online/>. diakses pukul 23 September pukul 21:25 WIB
- Hukum Online. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/memahami-perjanjian-pengangkutan-melalui-darat-laut-dan-udara-cI4856/>. diakses 26 Juni 2023 pukul 16:10 WIB.
- Indonesia Logistik.id. <https://indonesialogistik.id/bisnis-logistik/pahami-perbedaan-jasa-pengiriman-antara-kargo-ekspedisi-kurir-dan-logistik/>. diakses 26 Juni 2023 pukul 00:30 WIB.
- KBBI Lektur.id. <https://kbbi.lektur.id/jalan-darat>. diakses 24 Mei pukul 13:15 WIB.
- KBBI.web.id. <http://kbbi.web.id/kirim>. diakses 25 Juni 2023 pukul 13:00 WIB.
- Kemenhub.go.id. [www.kemenhub.go.id](http://www.kemenhub.go.id). diakses 26 Juni 2023 pukul 13:46 WIB.
- Kemlu.go.id [https://kemlu.go.id/frankfurt/id/pages/sekilas\\_tentang\\_indonesia/4695/etc-menu](https://kemlu.go.id/frankfurt/id/pages/sekilas_tentang_indonesia/4695/etc-menu). diakses 23 September 2023 pukul 19:25 WIB.
- Liputan6.com. <https://www.liputan6.com/hot/read/4858697/pengertian-jasa-menurut-para-ahli-dan-ciri-cirinya-dalam-ilmu-ekonomi?page=3p>. diakses 23 September 2023 pukul 18:03 WIB.

OJK.go.id. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20608>. diakses 28 September 2023 pukul 18:25 WIB.

Paxel.co. <https://paxel.co/gk.term-condition-id-detail.php>. diakses 24 Mei pukul 22:30 WIB.

Paxel.co. <https://paxel.co/id/layanan-kami>. diakses 17 Juli 2023 pukul 16:36 WIB.

Paxel.co. <https://paxel.co/id/tentang-kami#:~:text=Siapa%20Kami-.Paxel%20adalah%20perusahaan%20pengiriman%20berbasis%20teknologi%20yang%20berkomitmen%20untuk%20menyelesaikan,pola%20pikir%20inovasi%20desain%20kami>. diakses 17 Juli 2023 pukul 19:06 WIB.

Paxel.co. <https://paxel.co/id/tentang-kami>. diakses 6 Maret 2023 pukul 20:45 WIB.

Republika.co.id. <https://news.republika.co.id/berita/pra2b0257/dampak-online-shop-keuntungan-dan-risikonya>. diakses 28 September 2023 pukul 18:40 WIB.

Sudut Hukum. <https://suduthukum.com/2017/02/tanggung-jawab-hukum.html>. diakses 24 Mei 2023 pukul 22:25 WIB.

Tempo.co. <https://bisnis.tempo.co/read/1460851/paxel-blak-blakan-penyebab-paket-terlambat-tiba-di-tujuan-menjelang-lebaran>. diakses 19 Mei 2023 pukul 19:11 WIB.

## WAWANCARA

Hiba Hidayatul, 2023, Kantor Cabang Paxel Surakarta, Kepala Cabang Paxel  
Surakarta, 19 mins.