

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK
RIWAYAT HIDUP
PERSEMBAHAN
MOTTO
SANWACANA
DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah dan Ruang Lingkup	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Hak dan Kewajiban Konsumen	8
1. Pengertian Konsumen.....	8
2. Hak-hak konsumen.....	10
2. Kewajiban Konsumen.....	11
B. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	11
1. Pengertian Pelaku Usaha	11
a. Hak-hak Pelaku Usaha	12
b. Kewajiban Pelaku Usaha	12
C. Garansi	14
1. pengertian Garansi.....	15
D. Kerangka Pikir	19

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	21
B. Tipe Penelitian	21
C. Pendekatan Masalah.....	22
D. Data dan Sumber Data.....	22
E. Metode Pengumpulan	23
F. Pengolahan Data	24
G. Analisis Data.....	25

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hak-hak konsumen pada kartu garansi telepon selular.....	26
B. Pelaksanaan pemberian garansi	42
1. Cara pengajuan klaim untuk mendapatkan layanan garansi.....	42
2. Pelayanan dalam status garansi	46
3. Perpanjangan status garansi	56
4. Respon Konsumen.....	59

V. PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN