DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Badrulzaman, Mariam Darus. *KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan*. Bandung: Alumni, 2016.

Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Nusa Media, 2008.

Barkatullah, Abdul Halim. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press, 2009.

Bertens, *K. Etika Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press, 2011.

Fuady, Munir. P*erbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2017.

Hadi, Nor. *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Hamid, Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Cet. pertama. Makassar: CV. Sah Media, 2017.

Inosentius, Samsul. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Cet. pertama. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2001.

Kotler, Philip. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9th ed. Upper Saddle River: Prentice Hall, 1995.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.

Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. *Principles of Service Marketing and Management*. Upper Saddle River: Prentice Hall, 1999.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Edisi revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2021.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015.

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Edisi pertama. NTB: Mataram University Press, 2020.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.

Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Cet. keempat. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2007.

Panjaitan, H. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.

Prayuti, Y., Gunawan, G., dan Anggraeni, H. Y. *Menjawab Kompleksitas Hukum di Tengah Masyarakat: Waris, Perlindungan Konsumen, dan Perjanjian*. Bandung: Widina, 2024.

Riswandi, Budi Agus. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: FH UII Press, 2022.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2006.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Cet. ketiga. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014.

Simangunsong, Advendi dan Elsi Kartika Sari. *Hukum dalam Ekonomi*. Jakarta: PT Grasindo, 2008.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2014.

Sulistiyowati, Wiwik. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018.

Syahrani, Riduan. *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*. Bandung: Alumni, 2013.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2006.

Widiarti, Wiwik Sri. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Global Media, 2022.

Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks, 2011.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, 1990.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014),

Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, terj. Abu Aulia dan Abu Syauqina, Jilid 12 Jakarta, Cakrawala, 2011.

B. Jurnal / Artikel Ilmiah

Adelindo, Irvan, dan Jeane Netje Saly. "Jaminan Pemenuhan Hak Pelaku Usaha oleh Konsumen dalam Transaksi Cash On Delivery Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." Riau Law Journal, Vol. 7, No. 2, 2023.

Bhaskara, Diva Satria. "Perlindungan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Modifikasi Bengkel Kustom." Jurnal Privat Law, Vol. 8, No. 2, 2020.

Bustomi, Abuyazid. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen." Jurnal Fakultas Hukum Universitas Palembang, Vol. 16, No. 2, 2018.

Chrisdanty, Febry. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan dan Non Litigasi oleh BPSK." Jurnal Magister Hukum Perspektif, Vol. 11, No. 2, 2020.

Dunggio, Sabrina, Idrus Usu, dan Deby Rita Karundeng. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan." Jurnal Manajemen dan Inovasi, Vol. 6, No. 2, 2025.

Freitas, J. A., dan A. P. A. Santoso. "Perlindungan Konsumen atas Produk Cacat dan Gagal." Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu, Vol. 1, No. 4, 2024.

Garvin, David A. "What Does 'Product Quality' Really Mean?" MIT Sloan Management Review, Vol. 26, No. 1, 1984.

Gunawan, Johannes. "Klausula Baku dalam Perjanjian Konsumen." Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 22, No. 3, 2003.

Lamentira, Stephanie dan Rahayu Subekti. "Pemenuhan Hak Konsumen oleh Pelaku Usaha dalam Pembelian Motor." Jurnal Komunikasi Hukum, Vol. 8, No. 1, 2022.

Maharani, D. A. dan B. E. Turisno. "Perlindungan Hukum terhadap Layanan Purna Jual." Diponegoro Law Journal, Vol. 6, No. 1, 2017.

Mewu, M. Y. S. dan K. J. Mahadewi. "Perlindungan Konsumen dalam Pembelian Produk Online." Jurnal Kewarganegaraan, Vol. 7, No. 1, 2023.

Nurrosyidah, Isna dan H. R. Adianto Mardijono. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jual Beli Mobil Bekas." J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah, Vol. 3, No. 5, 2024.

Putra, Made Panji Ambara, I Nyoman Putu Budiartha, dan Ni Made Puspasutari Ujianti. “Tanggung Jawab Penjual Barang Elektronik Rekondisi.” Jurnal Konstruksi Hukum, Vol. 5, No. 1, 2024.

Shidarta. “Garansi dalam Layanan Purna Jual dan Perlindungan Konsumen.” Business Law, 2015.

Sitanggang, Adelaide, dkk. “Penegakan Undang-Undang ITE terhadap Kasus Judi Online.” Mediation: Journal of Law, Vol. 2, No. 4, 2023.

Yelia, Rufa dan Tri Widya Kurniasari. “Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Otomotif terhadap Kerusakan Rangka Sepeda Motor.” Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Vol. 7, No. 3, 2024.

C. Skripsi / Karya Ilmiah

Alfarisi, Salman. Pemenuhan Hak Konsumen dalam Layanan Service Kendaraan oleh Pelaku Usaha Bengkel Sepeda Motor di Pemalang. Skripsi, 2023.

Amalia, Nur Rifqa. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Penggunaan Jasa Pencucian Mobil. Skripsi, Universitas Muslim Indonesia, 2023.

Hardanto, Chandra Wahyu. Perlindungan bagi Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Skripsi, Universitas Bhayangkara Surabaya, 2023.

Saputra, Dimas Arya. Perlindungan Hukum Konsumen atas Hak Informasi Layanan Jasa Perbaikan Motor. Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2023.

Zanuarizqi, Aisya Putri. Analisis Pengendalian Produk Cacat Menggunakan Siklus PDCA pada CV. Rumah Warna Yogyakarta. Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2021.

D. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Staatsblad Nomor 23 Tahun 1847.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.

E. Internet

CNN Indonesia. “YLKI Kantongi Aduan Konsumen soal Rangka eSAF Honda.” https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20230823150106-579-989567/ylki-kantongi-aduan-konsumen-soal-rangka-esaf-honda

CNN Indonesia. “Dituding Jual Rangka eSAF Gampang Karatan, Berikut Jawaban Honda.” https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20230823121947-595-989447/dituding-jual-rangka-esaf-gampang-karatan-berikut-jawaban-honda

Topan, Rendra. “Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang PerlindunganKonsumen.” https://rendratopan.com/2019/04/05/hak-dan-kewajiban-pelaku-usaha-berdasarkan-undang-undang-perlindungan-konsumen

F. Wawancara

Hasil wawancara dengan Pemilik Bengkel Mulyo Motor, Jepara, 2 Februari 2026.

Hasil wawancara dengan Sunaryo, Konsumen Bengkel Mulyo Motor, Jepara, 2 Februari 2026.

Hasil wawancara dengan Wahyudi, Konsumen Bengkel Mulyo Motor, Jepara, 2 Februari 2026.

Hasil Hasil wawancara dengan Agus, Konsumen Bengkel Mulyo Motor, Jepara, 26 Mei 2026.

Hasil wawancara dengan Rahmat, Konsumen Bengkel Mulyo Motor, Jepara, 26 Mei 2026.

Hasil wawancara dengan Bagas, Konsumen Bengkel Mulyo Motor, Jepara, 26 Mei 2026.

Hasil wawancara dengan Dedi, Konsumen Bengkel Mulyo Motor, Jepara, 27 Mei 2026.