

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
D. Kerangka Konseptual.....	10
E. Kerangka Teoritis .....	13
F. Metode Penelitian .....	22
G. Sistematika Penulisan .....	26
<b>BAB II KERANGKA TEORITIS</b> .....	29
A. Perlindungan Konsumen .....	29
B. Pelaku Usaha .....	42
C. Perlindungan Konsumen Kereta Api <i>Commuter Line</i> dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian .....	46
<b>BAB III DATA HASIL PENELITIAN</b> .....	61
A. Kronologi Kasus .....	61

B. Hasil Wawancara .....	63
<b>BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN .....</b>	<b>70</b>
Perlindungan Hukum atas Hak Kenyamanan Konsumen didalam Stasiun Kereta Api Commuter Line Khususnya Bagi Penyandang Disabilitas .....	70
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>	