

## KATA PENGANTAR

Dengan menmanjatkan puja dan puji syukur kepada Allah SWT karena rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Perlindungan Konsumen Terkait Kenyamanan Dan Keamanan Dari Kedai Kopi Janji Jiwa Airlangga Surabaya” dengan sangat baik dan tepat pada waktunya. Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Progam Sarjana (S1) Jurusan Fakultas Ilmu Hukum Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

Penyusunan tugas akhir ini membahas tentang hak terhadap perlindungan konsumen. Besar harapan, melalui ditulisnya tugas akhir ini dapat berguna bagi masyarakat Indonesia untuk memperoleh haknya sesuai dengan nilai tukarnya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunantugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasihsetulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Ronald ST., MM., CSMA, CDM, PMA., selaku *Executive Director* Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Agustin Widjiastuti S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Pelita Harapan Kmapus Sutabaya serta dosen pembimbing utama skripsi, atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Carissa Amanda Siswanto, S.H. M.H. selaku dosen pembimbing kedua serta pembimbing akademik atas segala bimbinga, arahan serta saran yang di berikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Andyna Susiawati Achmad S.H., M.Kn., M.H. selaku dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan penulis ajaran-ajaran dan bimbingan selama penulis berkuliah.

5. Ibu Sari Mandiana, S.H., M.S., selaku dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan penulis ajaran-ajaran dan bimbingan selama penulis berkuliah.
6. Bapak Joshua Evandeo Irawan, S.H., M.H., selaku dosen Fakultas Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang telah banyak membantu penulis sejak awal masuk perkuliahan. Terima kasih telah selalu memberikan semangat dan dukungan hingga saat ini. Sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kedua Orang tua, Siswanto Siswanto dan Sumiati serta suami Febrian yang telah memberikan dukungan moral dan materiil dalam menjalani proses perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini.
8. Dosen-dosen UPH Kampus Surabaya, Ibu Astrid Athina Indradewi S.H., M.M., M.H., Ibu Dr. Paula, S.H., M.Kn., M.H., Ibu Vicariya Retnowati Boong, S.H., M.H., dan dosen-dosen lain yang belum disebutkan namanya. Terima kasih atas segala ilmu pengetahuan dan bimbingan yang diberikan selama perkuliahan. Seuah berkat dan kerormatan bagi penulis dapat mengenal para dosen semua.
9. Sahabat penulis yang selalu menemani dan membantu sejak awal perkuliahan hingga bisa menyelesaikan skripsi bersama-sama, Juliana, Ricardo, Denny dan Poppy.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa UPH Kampus Surabaya dan juga jajaran staff UPH Kampus Surabaya. Terima kasih atas waktu, dukungan, kebersamaan selama perkuliahan.

Besar harapan bahwa penyusunan tugas akhir ini dapat berguna khususnya mengenai hak konsumen terkait pelayanan yang sesuai dengan nilai tukarnya. Demikian tugas akhir ini disusun, semoga dapat memberikan bagi semua pihak.

Surabaya, 19 September 2022

Maria Sutanto

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b>	
<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1. Tujuan Akademis.....	7
1.3.2. Tujuan Praktis:.....	7
1.4. Metode Penelitian.....	8
1.5. Pertanggungjawaban Sistematika.....	10
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TERKAIT PERLINDUNGAN KONSUMEN..</b>	<b>12</b>
2.1. Hukum Perlindungan Konsumen .....	12
2.2. Hak Kenyamanan .....	25
2.3. Hak Memperoleh Pelayanan.....	31
<b>BAB III ANALISIS TENTANG BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM</b>	
<b>DARI JANJI JIWA AIRLANGGA SURABAYA .....</b>	<b>36</b>
3.1. Kronologi Kasus.....	36
3.2. Analisis Bentuk Perlindungan pada Konsumen Kedai Janji Jiwa Airlangga Surabaya.....	41
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>47</b>
4.1. Kesimpulan .....	47
4.2. Saran.....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>

