

DAFTAR REFERENSI

- HS, H.Salim dan Erlies Septiana Nurbani. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi Dan Tesis, Buku Kedua*,. Edited by PT. Raja Grafindo Persada. Depok, 2017.
- Purba, A. Zein Umar Purba. *“Mediasi Dalam Sengketa Perbankan dan Perbandingan Dengan Bidang Pasar Modal.”* (Medan : West Group, 2007).
- Muhammad , Abdulkadir. *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2004.
- Amirudin & Zainal asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Edited by Fajar. Cetakan ke. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Arto, HA Mukti. *Teori Dan Seni Menyelesaikan Perkara Perdata Di Pengadilan*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2017.
- Van Dunne dan Van der Burght, Dalam H.Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi Dan Tesis, Buku Kedua*,. Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2017.
- Friedman, Lawrence M. *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial Penerjemah, M. Khozim*. Edited by Nurainun Mangunsong. VI. Bandung: Penerbit Nusa Media, 2018.
- Goodpaster, Gary. *Negosiasi Dan Mediasi:; Sebuah Pedoman Pegosiasi Dan Penyelesaian Sengketa Melaluine Nosiasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 1993.
- HS, H. Salim. *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU)*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Badruzaman, Mariam Darus. *“Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar).”* Bandung: Binacipta, 1986.
- Nugroho, Susanti Adi. *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Sebagai Penyelesaian Sengketa*. Edited by Prenadamedia Group. Pertama. Jakarta, 2019.
- . *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Pranadamedia Group, 2015.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edited by Jala Pemata Aksara. Jakarta, 2021.
- Nader, Laura dan Harry F. Todd Jr. *The Disputing Process Law in Ten Societies*. New York: Columbia University Press, 1978.

- Suteki & Galang Taufani. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktek)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2018.
- Pruitt, Dean G dan Rubin, Jeffrey Z. *Teori Konflik Sosial / Dean G. Pruitt, Jeffrey Z. Rubin ; Penermah, Helly P. Soetjipto, Sri Mulyantini Soetjipto*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Soekanto, Soejono. *Penegakan Hukum*. Bina Cipta, 1983.
- Soekanto, Soejono & Sri Mamudji. *Metode Penelitian Hukum*, 1985.
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Sularsi. “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam UU Perlindungan Konsumen*” *Dalam Lika-Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*,. Edited by Yayasan lembaga konsumen Indonesia, 2001.
- Santosa, Achmad. *Alternative Dispute Resolution (ADR) Di Bidang Lingkup Hidup. Makalah Disampaikan Dalam Acara FORum Dialog Tentang Alternative Dispute Resolution (ADR) Yang Diselenggarakan Oleh Tim Pakar Hukum Departemen Kehakiman Dan The Asia Foundation*. Jakarta: Departemen Kehakiman dan The Asia Foundation, 1995.
- Hamzah, Andi Abdul. *Laporan Kinerja Kota Tanjungpinang Tahun 2019*. Vol. 1, 2020. https://www.tanjungpinangkota.go.id/data-download/200301lakip_2019-7200000000-kota_tanjungpinang.pdf.
- Laili, M. Nur Dwi Kurniyanto. “*Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.” *Tesis* 7, No. 5 (2018): 1–2.
- Hadiati, Mia, and Mariske Myeke Tampi. “*Menakar Justice for Peace Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi (Studi Keputusan Bpsk No. Reg. 004/Reg/Bpsk-Dki/I/2016)*.” *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 25, no. 1 (2018): 92–114.
- Emirzon, Joni. “*Figur Lembaga Mediasi Perbankan Ke Depan Dalam Sistem Alternatif Dispute Resolution, Makalah Disampaikan Pada Kegiatan Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia Dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Unsri*.” Palembang, 2007.
- Maria, Rika, and Yahya. “*Efektivitas Penggunaan Dana BOS Di Madrasah Tsanawiyah Negeri*.” *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3, no. 4 (2021): 1602–1611.
- Viana, Wira Okta. “*Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Pelaku Usaha Di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Padang*” 1, no. 1 (2021): 6.

Dwirainaningsih, Yustiana. "Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen" 15 (2018): 51.

Shofie, Yusuf dan Somi Awan. "*sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).*" Jakarta: Piramida, 2004.

Gusmawati, Neli Gusmawati, dkk. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Pariaman" 1 (2019): 325. <http://jurnal.ensiklopediaku.org>.

Suryadi, S., F. Fatahurazak, Oksep Adhayanto, and Bismar Arianto. "*Strategic Study on The Business Development of Regional Owned Enterprises in Tanjungpinang City.*" *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business* 2, no. 2 (2021): 108–129.

Wawancara dengan Bapak BN, karyawan PT. Pancanaka Swaksakti Utama Kota Tanjungpinang, Selasa tanggal 27 September 2022, Pukul 16.00 Wib sampai dengan pukul 17.00 Wib.

Wawancara dengan Ibu Desy Afriyanti, S.E, Anggota Majelis BPSK kota Tanjungpinang, Jl. Ir. Sutami No.01, Tanjungpinang Timur, Kecamatan Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau, Rabu tanggal 14 September 2022, Pukul 10.00 Wib Sampai dengan Pukul 11.00 Wib.

Wawancara dengan Ibu FK, karyawan PT. Pelnas Baruna Jaya Kota Tanjungpinang, Senin tanggal 26 September 2022, Pukul 11.00 Wib sampai dengan pukul 12.00 Wib.

Wawancara dengan Ibu RA, di Jln. Hang Hasturi, Batu IX Kota Tanjungpinang, Senin tanggal 26 September 2022, Pukul 10.00 Wib sampai dengan pukul 11.00 Wib.

Wawancara dengan Ibu SM, di Jln. Lembah Purnama Nomor 2A Kota Tanjungpinang, Kamis tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 Wib sampai dengan pukul 11.00 Wib.

Wawancara dengan Ibu Syamsularti Almini Mulat, S.T, Anggota Majelis BPSK Kota Tanjungpinang, Jl. Pramuka No. 5, Tanjungpinang Timur, Kecamatan Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau, Senin tanggal 26 September 2022, Pukul 10.00 Wib Sampai dengan Pukul 11.00 Wib.

Wawancara dengan Ibu WA, karyawan I Hotel Baloi Batam Kota Batam, Selasa tanggal 27 September 2022, Pukul 14.00 Wib sampai dengan pukul 15.00 Wib.

"KBBi Daring." <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penyelesaian>.

"KBBi Daring." <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sengketa>.

“KKBI Daring.” <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/mediasi>.

“Metode Penelitian Hukum Empiris Dan Normatif.” *Idtesis*.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, 2001.*

