DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

Ahmad Saebani, Beni. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.

Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif.: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu SosialLainnya.* Jakarta: Kencana

Keban T, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik.* Yogyakarta: Gavamedia.

Lexi J. Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN. Yogyakarta.

Mahsun, Mohamad. 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia.* Jakarta: Rajawali Pers.

Muhammad, Fadel. 2008. *Reinveinting Local Government*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Pasolong, Harbani. *Kepemimpinan Birokrasi.* Bandung: Alfabeta

----------. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta

----------. 2007. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta

Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai "Teori, Pengukuran dan Implikasi".* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survai.* Jakarta: LP3S

Siwi Kristiyanti, Celin Tri. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Sinar Grafika.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Alfabeta: Bandung

----------. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Website:

http://m.gresnews.com/berita/tips/1715303-tata-cara-penyelesaian-sengketa-konsumen-dengan-pelaku-usaha/&eihtml.

http://m.minangkabaunews.com/artikel-1-211-dituding-gelapkan-bpkb-mobil-mewah-leasing-ternama-dilaporkan-ke-polda-dan-bpsk-padang.html.

http://m.jpnn.com/news.php?id=188149.html_kesal-dengan-pln-pelanggan-gugat-ke-bpsk.

http://www.koranmadura.com/2015/05/12/tangani-sengketa-konsumen-dan-pelaku-usaha/html.

https://sumbar.bps.go.id

Dokumen-Dokumen:

Dokumen Penyelesaian Kasus Sengketa Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Tahun 2007 – 2015.

Dokumen BPSK Kota Padang, Kronologis Kejadian Sengketa Konsumen Perkara Nomor 038/PeK/VI/2015.

KEPMENPERINDAG No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Keputusam Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor76/PDN/KEP/6/2010 tentang Petunjuk Teknis Tata cara Pemilihan Calon Anggota BPSK, Pengangkatan Ketua dan Wakil Ketua BPSK, dan Sekretariat BPSK.

Keputusan Presiden RI Nomor 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Padang, Kab. Tanggrerang, Kab. Indramayu Dan Kab. Bandung

Profil Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang" oleh Dinas Perindustran Perdagangan Pertambangan Dan Energi.

Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor: 13/M-DAG/PER/3/2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Badang Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Rencana Strategik Tahun 2014-2019 Dinas Perindagtamben Kota Padang.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Standar Operasional Presedur Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.

Laporan Penelitian/Thesis/Jurnal/Skripsi:

Daniel Krisyanto. 2016. Skripsi. *Menggugat Sifat Final dan Mengikat Putusan BPSK*. Universitas Kristen Satya Wacana. Salatiga.

Geraldino A. Sayd, dkk. 2016. E-Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Kantor Pertanahan Rote Ndao. Volume 19, Nomor 3, Maret 2016 (264-274). ISSN 1410-4946.

Panggabean, Prima R. 2015. e-jurnal.uajy.ac.id/8890/2/2MIH02181.pdf.

Wenty Nofrika Nola. 2008. *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.* Universitas Andalas. Padang.