



**ANALISIS YURIDIS E-SERVICE QUALITY PADA SITUS SOCIOLLA DALAM
PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN SOCIOLLA**

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Ilmu Hukum

Oleh:

NOVITA MARGAHAYU NUGRAHANINGSIH

NIM 11000118140573

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS YURIDIS E-SERVICE QUALITY PADA SITUS SOCIOLLA DALAM
PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN SOCIOLLA**

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Ilmu Hukum

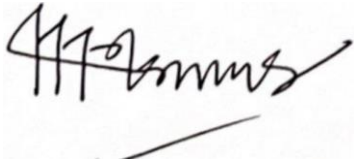
Oleh:

NOVITA MARGAHAYU NUGRAHANINGSIH

NIM 110001181405731

Penulisan Hukum dengan judul di atas telah di sahkan dan disetujui untuk
diperbanyak

Pembimbing I



Dr. Siti Mahmudah, S.H., M.H.
NIP 196209241989022001

Pembimbing II



Dr. Paramita Prananingtyas, S.H., LLM.
NIP 196906301993032002

HALAMAN PENGUJIAN

**ANALISIS YURIDIS E-SERVICE QUALITY PADA SITUS SOCIOLLA DALAM
PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN SOCIOLLA**

Dipersiapkan dan disusun

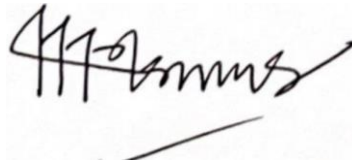
Oleh:

NOVITA MARGAHAYU NUGRAHANINGSIH
NIM 11000118140573

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Desember 2023

Dewan Penguji

Penguji I



Siti Mahmudah, S.H., M.H
NIP 196209241989022001

Penguji II



Dr. Paramita Prananingtyas, S.H., LL.M
NIP 196906301993032002

Mengesahkan:

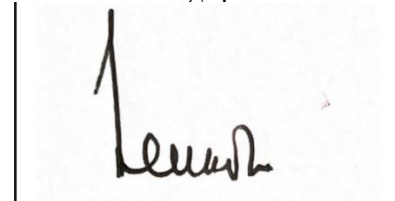
Dekan Fakultas Hukum Universitas

Diponegoro



Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H.M.Hum
NIP 196711191993032002

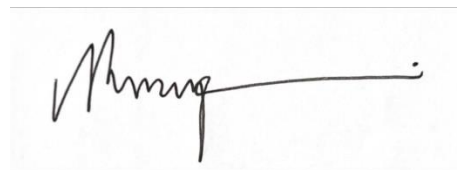
Penguji III



Hendro Saptono, S.H., M. Hum.
NIP 195910051986031001

Mengetahui:

Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum



Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H., M.H
NIP 198407092008121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 13 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



Novita Margahayu NugrahaNingsih
NIM 11000118140573

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucap dan panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan hukum dengan cukup baik yang berjudul **“ANALISIS YURIDIS E-SERVICE QUALITY PADA SITUS SOCIOLLA DALAM PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN SOCIOLLA”**

Adapun maksud dan tujuan penulisan hukum ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang. Penulis meyakini bahwa dalam penyelesaian Penulisan Hukum ini tidak lepas dari bantuan serta dorongan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini, dengan segenap ketulusan hati penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro
3. Dr. Siti Mahmudah, S.H., LL.M., selaku Dosen Pembimbing 1 yang selama ini telah banyak membantu dalam penyusunan penulisan hukum ini. Atas kesabaran beliau dalam memberikan bimbingan saran, perhatian, dan doa penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
4. Dr. Paramita Prananingtyas, S.H., LL.M., selaku Dosen Pembimbing 2 yang selama ini telah banyak membantu dalam penyusunan penulisan hukum ini. Atas kesabaran beliau dalam memberikan bimbingan, saran, perhatian, dan doa, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
5. Seluruh Dosen dan Staff pengajar Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan.

6. Bapak dan Ibu penulis tercinta, Bapak Kustomo, S.Pd., M.Pd dan Ibu Tri Siswati, terima kasih atas bimbingannya sejak pertama kali mengizinkan anaknya untuk merantau dari rumah guna menimba ilmu hingga akhirnya dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik. Semoga semua dukungan, do'a dan nasihat kalian dapat menjadi pegangan hidup penulis di masa depan.
7. Kakak-kakak penulis tersayang, Warsito Selamat Widodo, S.Pd dan Meidita Candra Milutasari, S.Pd, terima kasih untuk terus mendoakan serta mendukung penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik.
8. Sahabat-sahabat Penulis "Pasti Gas Ngeng", Kezia, Jane vanesa, dan Petra yang selalu ada saat susah dan senangya penulis, terima kasih banyak sudah menemani penulis dalam melewati up and down selama penulis menyelesaikan penulisan hukum ini, semoga kita dapat menjadi generasi penerus bangsa yang sukses dan membanggakan
9. Sahabat Penulis selama merantau di semarang, sejak semester satu sampai akhirnya kita menyusun penulisan hukum dan kelulusan, terimakasih untuk Sahabatku Jessica Liustanto dan Omita Maharani, Pretty Aurelia, Danti yang telah menemani hari-hari penulis dengan sangat berwarna, semoga kita sama-sama sukses dan selalu memberi pengaruh yang baik untuk sekitar kita dimanapun kita berada.
10. Ka Ica, ka Muthia, Ka Roha, kak Mimin, Kak Hanum, dan Rekha, Kakak penulis yang sudah bersedia menemani dan mendengarkan keluh kesah penulis, terima kasih karena sudah selalu ada dari awal sampai penulis menyelesaikan penulisan hukum ini, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT

11. Nabilla, Ika Diah, Nanda, dan Rico, Teman dan juga keluarga penulis selama di UKM Bola Basket Undip, terima kasih karena sudah berbagi senang dan sedih, berbagi pembelajaran hidup selama menjadi anggota UKM Bola Basket Undip

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini belum sempurna. Hal ini mengingat kemampuan dan pengetahuan penulis yang masih terbatas. Untuk itulah, dengan segala kerendahan hati yang paling dalam, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak dengan harapan semakin sempurnanya tulisan ini. Harapan penulis, penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis pribadi, serta secara khusus bagi perkembangan ilmu hukum, terutama Hukum Bisnis kedepannya, dan tentu saja bagi almamater tercinta Universitas Diponegoro, Aamiin.

Semarang, 13 Desember 2023

Penulis,



Novita Margahayu NugrahaNingsih
NIM 11000118140573

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I. LATAR BELAKANG	1
II. RUMUSAN MASALAH	4
III. TUJUAN PENELITIAN	5
IV. MANFAAT PENELITIAN	5
V. METODE PENELITIAN.....	6
VI. SISTEMATIKA PENULISAN.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. E-Commerce	12
B. E-Service Quality	16
C. Konsumen.....	18
D. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	19
E. Perlindungan Hukum.....	22
F. Perlindungan Konsumen.....	24
G. Sumber-Sumber Hukum Perlindungan Konsumen	28
H. Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Pelaku Usaha	29
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan	58
BAB IV PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
Daftar Pustaka.....	78