

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2020.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi 4. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Hertita, Dini. *Setiap Pebisnis Harus Tahu Promo Up Selling Cross Selling Ini!* Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2023.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Njatrijani, Rinitami. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro (Undip Press), 2018.
- Ramon Zamora, Edwin Agung W. *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Pemasaran*. Yogyakarta: Absolute Media, 2023.
- Setiawan, I Ketut Oka. *Hukum Perdata Mengenai Perikatan*. Jakarta: FH – UTAMA, 2014. [https://adoc.pub/hukum-perdata-mengenai-perikatan-prof-dr-i-ketut-oka-setiawa.html#google\\_vignette](https://adoc.pub/hukum-perdata-mengenai-perikatan-prof-dr-i-ketut-oka-setiawa.html#google_vignette)
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010.
- Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Intermasa, 1987.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 1986.

Tim Penyusunan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka, 1997.

Yahya, M. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni, 1986.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

### **Jurnal**

Fathoni, 2019, "*Perancangan Aplikasi Penjualan Pengrajin Songket Palembang Dengan Penerapan Strategi Cross selling Dan Up selling*

- Berbasis Online*”, *Sistemasi* Vol 8, no. 1 (Maret 2013), <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id/index.php/stmsi/article/view/426>
- Irfan Zevi, “*Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Pada PT. Proderma Sukses Mandiri*,” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, (2018). <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/37992/1/IRFAN%20ZEVI-FEB.pdf>
- Lusi Widhiyanti Yanuaria, “*Strategi PT Kereta Api Indonesia (KAI) dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Kereta Api (Studi Kasus di Kantor Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2011)*,” Universitas Negeri Yogyakarta, (2012). <https://eprints.uny.ac.id/8632/>
- Muh. Hikmat Sudiadi, “*Unsur Accidentalialia Dalam Pembelian Pre-order Korelasinya dengan Prinsip Kebebasan Berkontrak dalam Mewujudkan Kepastian Hukum*”, *Jurnal Ilmu Hukum*, (Pascasarjana Universitas Pasundan: Bandung, 2018), <http://repository.unpas.ac.id/34079/>
- Muhammad Romli, “*Konsep Syarat Sah Akad dalam Hukum Islam dan Syarat Sah Perjanjian Dalam Pasal 1320 KUH Perdata*,” *Tahkim* Vol. XVII, No. 2, (Desember 2021), <https://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/THK/article/viewFile/2364/pdf>
- Mochammad Ardiyansyah Hartono, Faozen, SE., Msi, “*Peran Waiter dan Waitress dalam Penerapan Strategi Up Selling pada Masa Covid-19 di Branche Restaurant Golden Tulip Holland Hotel & Resort Batu*”, Universitas Muhammadiyah Jember, (2021), <http://repository.unmuhjember.ac.id/11826/9/ARTIKEL-dikonversi.pdf>

Nura Urfanya, Muchsin Muthohar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Tokopedia),” *Selekta Manajemen*, No. 6 (Januari 31, 2022): 274, [View of Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening \(Studi pada Konsumen Tokopedia\) \(uii.ac.id\)](http://uii.ac.id)

Radiant Imbar and Deny Gunawan, “Aplikasi Penjualan Komputer Dengan Metode Cross Selling Dan Upselling Dilengkapi Algoritma Greedy Dalam Pengambilan Keputusan”, *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* 8, no. 1 (Maret 2013). <https://www.neliti.com/publications/219785/aplikasi-penjualan-komputer-dengan-metode-crossselling-dan-upselling-dilengkapi-a>

Yulia Tri Lestari, “Analisis Penerapan Strategi Up-Selling dan Cross-Selling dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Putra Baru Swalayan Korpri Bandar Lampung Berdasarkan Perspektif Bisnis Islam”, Universitas Islam Negeri Raden Intan, (2022), <http://repository.radenintan.ac.id/21315/1/SKRIPSI%201-2.pdf>

Catatan Perkuliahan

## **Website**

Aditya, Rifan. 2023. Viral Soal JCO, Apa itu Up Selling? Strategi Penjualan yang Dianggap Mencurangi Pembeli. 22 Mei. Diakses Juni 06, 2023.

<https://www.suara.com/bisnis/2023/05/22/160002/viral-soal-jco-apa-itu-up-selling-strategi-penjualan-yang-dianggap-mencurangi-pembeli>.

Anggraeni, Riska. 2023. *Mengenal Apa Itu Upselling dalam Bisnis*. 01 Juni. Diakses Juni 07, 2023. <https://www.idxchannel.com/infografis/mengenal-apa-itu-upselling-dalam-bisnis>.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Diakses pada 01 November 2023, [https://bpkn.go.id/statistik\\_pengaduan](https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan)

Dewi, Salma Permata. 2023. *Viral, J.CO Lakukan Upselling Tanpa Bilang-Bilang, Ini Kronologinya*. 23 Mei. Diakses Juni 06, 2023. <https://lifestyle.bisnis.com/read/20230523/223/1658524/viral-jco-lakukan-upselling-tanpa-bilang-bilang-ini-kronologinya>.

Dewi, Salma Permata. 2023. *Kasus J.CO Diduga Lakukan Upselling Berakhir Damai*. 23 Mei. Diakses Juni 06, 2023. <https://lifestyle.solopos.com/kasus-viral-j-co-diduga-lakukan-upselling-berakhir-damai-1636746>

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, diakses pada 01 November 2023, <https://ylki.or.id/>