

**KESANTUNAN TINDAK TUTUR ASERTIF PADA PELAYANAN
INFORMASI HOTEL ARYADUTA PALEMBANG DAN IMPLIKASINYA
TERHADAP PEMBELAJARAN BAHASA DAN SAstra INDONESIA**

Skripsi Oleh :

Winda Anggita Irawan

Nomor Pokok Mahasiswa 1704420501

Program Studi Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG
2022**

**KESANTUNAN TINDAK TUTUR ASERTIF PADA PELAYANAN
INFORMASI HOTEL ARYADUTA PALEMBANG DAN IMPLIKASINYA
TERHADAP PEMBELAJARAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA**

Skripsi Oleh

Winda Anggita Irawan

Nomor Pokok Mahasiswa 1704420501

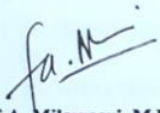
Program Studi Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia


Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan

Disetujui,

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,


F.A. Milawasri, M.Pd
NIDN.1018107103


Doni Samaya, M.Pd
NIDN.0225128901

Mengetahui,
Wakil Dekan I Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan



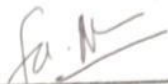
Dr. Nurulanningsih, M.Pd
NIDN.020108203

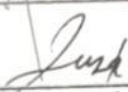
**KESANTUNAN TINDAK TUTUR ASERTIF PADA PELAYANAN
INFORMASI HOTEL ARYADUTA PALEMBANG DAN IMPLIKASINYA
TERHADAP PEMBELAJARAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA**

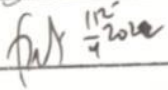
Nama : Winda Anggita Irawan
NPM : 1704420501
Telah diuji dan lulus :
Hari : Selasa
Tanggal : 29 Maret 2022
TIM PENGUJI

Tanda Tangan/Tanggal

1. F.A Milawasri, M.Pd.
2. Doni Samaya, M.Pd.
3. Falina Noor Amalia, M.Pd.








29/3/2022

Palembang, April 2022
Wakil Dekan I Fakultas Keguruan
dan Ilmu Pendidikan


Dr. Nurulanningsih, M.Pd
NIDN.020108203



SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam penelitian ilmiah ini, kecuali yang disebut sembenarnya adalah hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya sendiri dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70.

Palembang, Maret 2022
Mahasiswa,



Winda Anggita Irawan
NPM 1704420501

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesantunan tindak tutur asertif pada pelayanan informasi hotel Aryaduta Palembang dan implikasinya terhadap pembelajaran bahasa dan sastra Indonesia. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode simak yaitu Simak *SLBC*. Subjek dalam penelitian ini adalah bagian *front office* hotel Aryaduta Palembang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 yang dilakukan pada hari Jumat, Sabtu dan Minggu selama 2 minggu. Data yang digunakan berupa data primer yaitu tuturan penyampaian informasi hotel Aryaduta Palembang. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa jenis tindak tutur asertif pada Pelayanan Informasi Hotel Aryaduta Palembang ada enam jenis yaitu tindak tutur asertif mengumumkan, tindak tutur asertif melaporkan, tindak tutur asertif menyatakan, tindak tutur menegaskan, tindak tutur asertif memberitahukan, dan tindak tutur asertif memperingatkan. Dari keenam jenis tindak tutur ilokusi asertif tersebut, yang paling dominan muncul dalam pelayanan informasi Hotel Aryaduta Palembang adalah tindak tutur asertif memberitahu.

kata kunci : *kesantunan tindak tutur, tindak tutur asertif, hotel aryaduta palembang*

ABSTRACT

This study aims to determine the politeness of assertive speech acts at the Aryaduta Palembang hotel information service and its implications for learning Indonesian language and literature. The method in this study uses the listen method, namely Listen to SLBC. The subjects in this study were the front office of the Aryaduta hotel in Palembang. This research was conducted in October 2021 which was conducted on Friday, Saturday and Sunday for 2 weeks. The data used is in the form of primary data, namely the speech of delivering information on the Aryaduta Palembang hotel. Based on the results of data analysis, it can be concluded that there are six types of assertive speech acts at Hotel Aryaduta Palembang Information Services, namely assertive speech acts announcing, assertive speech acts reporting, asserting speech acts asserting, assertive speech acts informing, and assertive speech acts warning. Of the six types of assertive illocutionary speech acts, the most dominant that appears in the information service of Hotel Aryaduta Palembang is the assertive speech act of telling.

keywords : politeness of speech acts, assertive speech acts, aryaduta palembang hotel

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pragmatik	10
B. Strategi Kesantunan	11
C. Prinsip Kesantunan Berbahasa Penggolongan	12
D. Ciri Kesantunan Berbahasa	16
E. Hakikat Tindak Tutur	18
F. Tindak Tutur Asertif	19
G. Fungsi Tindak Tutur Asertif	20
H. Kajian Terdahulu yang Relevan	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
B. Instrumen Penelitian	28
C. Metode Penelitian	29
D. Data dan Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan	71
C. Implikasi Kesantunan Tindak Tutur Asertif Terhadap Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia.....	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA	76
-----------------------------	----

LAMPIRAN	79
-----------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bahasa merupakan aspek yang penting dalam berkomunikasi. Penggunaan suatu bahasa, di dalamnya terdapat unsur-unsur tindak berbahasa atau tuturan yang kaitannya dengan bentuk dan pemilihan ragam bahasa yaitu antara lain siapa yang berbicara, dengan siapa, tentang apa, dalam situasi yang bagaimana, tujuan apa, dengan jalur apa dan ragam bahasa yang mana, semua itu mempengaruhi dalam proses komunikasi. Bahasa inilah yang menjadi ciri khas manusia yang membedakannya dengan makhluk lainnya. Dengan bahasa, manusia juga dapat mengutarakan suatu kalimat, mengembangkan pengetahuannya dengan berinteraksi dengan lingkungannya agar maksud sebuah tuturan dapat dipahami oleh mitra tutur.

Tindak tutur merupakan kegiatan seseorang menggunakan bahasa kepada mitra tutur dalam rangka mengkomunikasikan sesuatu. Apa makna yang dikomunikasikan tidak hanya dapat dipahami berdasarkan penggunaan bahasa dalam bertutur tersebut tetapi juga ditentukan oleh aspek-aspek komunikasi secara komprehensif, termasuk aspek-aspek situasional komunikasi seperti guru dan siswa merupakan komponen dalam pengajaran holistik. Antara guru dengan siswa saling berpengaruh dan saling mendorong untuk melakukan kegiatan yang satu dengan kegiatan yang lain

Searle dalam Sulistiyadi (2013, p.19) tindak tutur asertif terikat pada kebenaran proposisi yang diungkapkan, misalnya menyatakan, memberitahukan, menyarankan, membanggakan, menyombongkan, mengeluh, menuntut, dan melaporkan. Komisif memiliki fungsi untuk melakukan sesuatu misalnya besumpah atau berjanji. Direktif memiliki fungsi untuk mendorong pendengar untuk melakukan sesuatu, misalnya menyuruh, meminta dan menasehati. Ekspresif adalah tindak tutur yang menyangkut perasaan dan sikap, seperti meminta maaf, berterima kasih dan lain sebagainya. Deklarasi, yang berfungsi untuk memutuskan sesuatu seperti menghukum, memecat, memberi nama dan sebagainya.

Tindak tutur asertif dapat ditemukan dalam peristiwa kehidupan sehari-hari, juga dapat ditemui dalam pelayanan hotel antara tamu hotel dan karyawan hotel. Hal inilah yang menjadikan sebagai media penyampaian yang efektif dan layak untuk dikaji lebih jauh pada kajian tindak tutur. Tidak hanya dalam bahasa lisan saja, karyawan hotel bisa menggunakan tindak tutur asertif yang digunakan kepada tamu hotel. Terpahaminya tindak tutur asertif secara pragmatis diharapkan dapat memperlancar komunikasi, mengurangi kesalahpahaman berkomunikasi, dan memperjelas ketepatan pesan dalam komunikasi antara karyawan hotel dan tamu hotel. Tindak tutur asertif dapat ditemukan dalam pelayanan informasi pada hotel Aryaduta Palembang. Pelayanan informasi pada hotel Aryaduta Palembang ini berbicara tentang peristiwa dan situasi di hotel dengan fokus utama memberitahukan atau menginformasikan kegiatan-kegiatan tamu selama di hotel. Peneliti memilih pelayanan informasi pada hotel Aryaduta Palembang

dikarenakan terdapat tuturan yang langsung diucapkan oleh karyawan hotel seperti *front office*, *resepsionis*, *warehouse* dan lain-lain. Ketersediaan sumber tuturan pada pelayanan informasi hotel Aryaduta Palembang tersebut memudahkan peneliti untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan tuturan tersebut berdasarkan jenis, fungsi, dan maksudnya.

Tindak asertif sangat potensial digunakan dalam interaksi pelayanan informasi hotel. Hal ini terkait dengan karakteristik interaksi karyawan hotel dalam menyampaikan informasi ke tamu hotel. Informasi yang disampaikan karyawan hotel cukup beragam sehingga fungsi asertif yang diembannya pun beragam. Keragaman fungsi asertif demikian juga berimplikasi pada keragaman fungsi kesantunan yang direpresentasikannya. Tindak asertif yang digunakan karyawan hotel dalam interaksi dengan tamu hotel yaitu mengemukakan pendapat, mempertahankan pendapat, mengemukakan alasan, menyatakan penolakan, menjawab pertanyaan, memberikan penjelasan, menunjukkan, memberi klarifikasi dan menyampaikan laporan.

Industri pariwisata kini kian berkembang terutama wilayah yang mempunyai potensi alam sebagai sumber kepariwisataan salah satunya ialah Kota Palembang yang terdapat di Propinsi Sumatera Selatan. Dengan adanya perkembangan pariwisata yang terjadi di wilayah Palembang mendorong pelaku industri perhotelan juga ikut berpartisipasi dalam penyediaan sarana pelengkap untuk wisatawan. Perhotelan sebagai sarana akomodasi yang merupakan kebutuhan vital para pelancong sebagai fasilitas yang menyediakan jasa penginapan, layanan makan dan minum serta fasilitas lain sebagai pelengkap perjalanan wisata.

Pariwisata dan perhotelan sangat erat kaitannya dalam memajukan kepariwisataan di Indonesia.

Hotel Aryaduta Palembang adalah salah satu hotel dengan bangunan yang megah dan terletak pada titik yang strategis dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamu/pelanggannya yang menginap di hotel tersebut. Baik itu dari segi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, atau dari segi *empathy*. Hotel Aryaduta Palembang dituntut tanggap dan proaktif dalam membaca peluang serta keinginan masyarakat sebagai tamu yang memanfaatkan jasa pelayanan dari hotel. Pelayanan menjadi masalah penting dan mendasar untuk meningkatkan kepuasan tamu selaku pengguna layanan jasa sehingga akan menghasilkan pelanggan yang loyal.

Pelayanan informasi pada hotel merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang (karyawan hotel) kepada tamu hotel untuk memberitahu, menginformasikan dan melaporkan sesuatu hal, baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap pelayanan informasi karyawan hotel tidak terlepas dari kegiatan bertutur atau berujar. Bentuk bertutur atau berujar tersebut secara pragmatik dimaknai sebagai sebuah tindak tutur. Tindak tutur dimengerti sebagai ujaran yang dibuat sebagai bagian dari interaksi sosial. Setiap tuturan atau ujaran mempunyai fungsi, dan mengandung maksud tertentu serta dapat menimbulkan pengaruh atau akibat pada pendengar atau mitra tutur. Namun tuturan-tuturan yang terjadi baru dapat memiliki makna dan maksud yang dapat dimengerti hanya dalam kaitannya dengan konteks dan tempat tuturan itu terjadi. Tuturan dalam pelayanan informasi hotel juga memiliki fungsi dan maksud tertentu yang

dicanangkan untuk menghasilkan pengaruh kepada tamu hotel. Permasalahan yang kerap kali muncul adalah tidak semua tamu hotel mampu menelaah dan memahami maksud yang ingin disampaikan oleh karyawan hotel. Seringkali juga tamu hotel sulit menemukan dan menafsir maksud dari tuturan tersebut. Hal ini disebabkan oleh minimnya pengetahuan mitra tutur dalam menangkap makna dan maksud tuturan sesuai dengan konteks.

Setiap tuturan, baik lisan maupun tertulis yang terdapat pada pelayanan informasi hotel terkandung rupa kalimat-kalimat seperti deklaratif, perintah, larangan, berita, anjuran, saran dan sebagainya. Kalimat-kalimat yang terungkap atau tertulis pada pelayanan informasi hotel menjadi sebuah tindak tutur (*speech acts*). Biasanya pelayanan informasi menggunakan tuturan menyatakan, menyampaikan, menyarankan, menunjukkan, melaporkan mengakui dan memberikan kesaksian kepada lawan bicaranya. Pelayanan informasi karyawan hotel tersebut dapat dikatakan sebagai penutur (*speaker*). Tuturan yang tertulis itu dibaca atau didengar secara lisan oleh tamu hotel disebut mitra tutur (*hearer*). Setiap kalimat yang tertera atau tertulis di dalam Pelayanan informasi karyawan hotel tersebut merupakan tuturan (*utterance*). Tuturan itu sendiri terdiri atas kalimat-kalimat yang diucapkan dengan prosodi dalam bahasa yang memiliki tujuan tertentu. Proses tuturan ini berlangsung dalam suatu konteks (*context*) yang mengikat dan melatar belakangnya.

Berdasarkan kenyataan tersebut di atas, penelitian ini bermaksud menemukan dan mengidentifikasi berbagai jenis dan maksud tindak tutur asertif yang terdapat dalam pelayanan informasi pada hotel. Upaya menelaah berbagai

jenis dan maksud tindak tutur itu bermula dari asumsi dan keyakinan peneliti bahwa rentetan kalimat dalam tuturan Pelayanan informasi pada hotel tersirat maksud pragmatik tertentu. Maksud pragmatik yang dapat ditemukan dalam pelayanan informasi pada hotel misalnya mengajak, menawarkan, mengucapkan selamat, perintah, peringatan dan sebagainya. Hasil observasi awal tindak tutur asertif yang terdapat dalam pelayanan informasi pada hotel Aryaduta Palembang.

Tamu hotel : *Swimming pool* buka jam berapa dan *breakfast* bagaimana?

Karyawan hotel : Untuk *Swimming pool* kita buka dari jam 6 pagi sampai jam 7 malam.

Karyawan hotel : Untuk *breakfast* karena masih PPKM kita antar ke kamar mengikuti aturan pemerintah.

Pada contoh tersebut karyawan menggunakan tindak tutur asertif memberitahukan kepada tamu hotel Aryaduta Palembang. Tindak tutur "*Untuk Swimming pool kita buka dari jam 6 pagi sampai jam 7 malam dan untuk breakfast karena masih PPKM kita antar ke kamar mengikuti aturan pemerintah*" berisi informasi yang disampaikan karyawan hotel agar tamu hotel mengetahui informasi mengenai *Swimming pool* dan *breakfast* pada hotel Aryaduta Palembang. Contoh tersebut termasuk tindak tutur langsung karena karyawan hotel memberitahukan informasi kepada tamu hotel.

Penelitian kesantunan tindak tutur asertif pada pelayanan informasi hotel Aryaduta Palembang dilakukan karena di sistem perhotelan semua aktifitas berupa informasi, baik dalam hal pelayanan *check in*, *check out*, penawaran jasa pemakaian gedung, catering dan sebagainya. Sehingga apa yang disampaikan

pihak hotel jika tindak tuturnya baik, dapat sebagai cerminan konsumen dalam memilih dan menggunakan ulang hotel Aryaduta dalam kegiatan selanjutnya.

Dalam penelitian ini, mengangkat permasalahan mengenai penggunaan kesantunan tindak tutur kata asertif dalam penyampaian informasi hotel Aryaduta Palembang, dimana penelitian ini berfokus pada kesantunan tidak tutur yang disampaikan melalui penyampaian informasi hotel. Dalam sebuah komunikasi penggunaan tindak tutur yang baik perlu diperhatikan dengan baik, sehingga dalam penggunaan bahasa yang santun mampu mengurangi kesalahan antara penyampaian informasi dan mampu berkomunikasi dengan baik dengan menyampaikan informasi berupa pikiran, keadaan, gagasan, maksud dan tujuan, dan menjawab pertanyaan yang diajukan.

Implikasi tindak tutur asertif terhadap pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia mengisyaratkan tercapainya kompetensi memahami kegiatan seseorang menggunakan bahasa kepada mitra tutur dalam rangka mengkomunikasikan sesuatu pada siswa kelas XI materi memahami adanya aneka tindak tutur. Teori tindak tutur memusatkan perhatian pada penggunaan bahasa mengkomunikasikan maksud dan tujuan pembicaraan yang bertujuan agar siswa dapat memahami bahasa dalam mengkomunikasikan sesuatu dan dapat memanfaatkannya sebagai sarana untuk menyampaikan kritik terhadap persoalan-persoalan pada bidang-bidang pelayanan informasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Kesantunan Tindak Tutur Asertif Pada Pelayanan

Informasi Hotel Aryaduta Palembang Dan Implikasinya Terhadap Pembelajaran Bahasa Dan Sastra Indonesia”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kesantunan tindak tutur asertif pada pelayanan informasi hotel Aryaduta Palembang ?
2. Apa saja fungsi fungsi kesantunan tindak tutur asertif pada pelayanan informasi hotel Aryaduta Palembang ?
3. Bagaimanakah implikasi kesantunan tindak tutur asertif terhadap Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kesantunan tindak tutur asertif pada pelayanan informasi hotel Aryaduta Palembang.
2. Untuk mengetahui fungsi kesantunan tindak tutur asertif pada pelayanan informasi hotel Aryaduta Palembang.
3. Untuk mengetahui implikasi kesantunan tindak tutur asertif terhadap Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini akan dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Dilihat dari manfaat teoretis, penelitian ini memberikan pengetahuan mengenai ilmu pragmatik yang terjadi dalam tuturan pelayanan informasi, khususnya pada hotel Aryaduta Palembang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, dijadikan sebagai pengalaman yang nantinya dapat diterapkan dalam kehidupan bermasyarakat.
- b. Bagi peneliti lain, dapat menjadi gambaran dan sumbangan pemikiran dalam penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti lain yang berhubungan dengan tindak tutur kesantunan asertif.
- c. Bagi pengajar, diharapkan dapat menjadi alternatif pembelajaran khususnya pengajar bahasa Indonesia dalam hal penggunaan bahasa dan tindak tutur.

DAFTAR PUSTAKA

- Austin, (2019). *How To Do Things With Words*. New York: Oxford University Press.
- Apriyanti, L. (2017). Tindak Tutur Asertif Penjual dan Pembeli di Pasar Tempel Rajabasa dan Implikasinya. *Jurnal Kata (Bahasa, Sastra dan Pembelajarannya)*, Vol. 5 No.2.
- Basrowi dan Suwandi. (2018). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, A. (2010). *Bahasa Jurnalistik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Frandika, E. (2018). Tindak Tutur Ilokasi dalam Film Pendek Tilik 2018. *Jurnal Pena Literasi*. Vol. 2 No.1.
- Indrayanti, N., Haryadi, dan I. Bachaqie, (2019). Tindak Tutur Ilokusi Dalam Wacana Naskah Drama Deleilah Tak Ingin Pulang Dari Pesta Karya Puthut E.A. *Jurnal Sastra Indonesia*, Vol. 8. No.1.
- Insani, E.N. dan A. Sabardila. (2016). Tindak Tutur Perlokusi Guru Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Kelas XI SMK Negeri 1 Sawit Boyolali. *Jurnal Penelitian Humaniora*, Vol. 17. No.2.
- Komariah, D.S (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Leech, G. (2011). *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, J. L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Nababan, (2012). Analisis Terjemahan Tindak Tutur Direktif Pada Novel *The Godfather* dan Terjemahannya dalam Bahasa Indonesia. *TransLing Journal Translation and Linguistics*, Vol. 1, No 1.
- Nadar. (2009). Tindak Tutur Dalam Berbahasa Terhadap Keramahan Pelanggan. *Jurnal Mediapro*. Vol.5. No.1.
- Nurmiwati. (2018). Studi Kesantunan Tindak Tutur Asertif Di Kalangan Pegawai Di Kabupaten Bima Dalam Pelayanan Prima (Kajian Sosiopragmatik). *Jurnal Ilmiah Telaah*, Vol. 3 No.1.
- Priyatno, D. (2010). *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 19*. Yogyakarta: Andi.
- Rachman. (2015). Tindak Tutur Dalam Proses Belajar Mengajar Pada Taman Kanak-Kanak Dharma Wanita Kelurahan Wapunto Kecamatan Duruka Kabupaten Muna (Kajian Pragmatik). *Jurnal Humanika*, Vol. 3. No.15.
- Rahadi. (2015). *Kesantunan Dalam Tindak Tutur Kata Masyarakat*. Jakarta: Mediatama.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rodearni, Y., Elmustian dan Auzar. (2019). Tindak Tutur Ilokusi Comica Roni Immanuel “Mongol Stres” dalam Acara Stand Up Comedy Show dan Implikasinya. *Jurnal TUAH*, Vol. 1. No.1.
- Safriani, dkk. (2018). Tindak Tutur Asertif Dalam Novel Perempuan Terpasung Karya Hani Naqshabandi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan PBSI*. Vol.3 No.1
- Saleh, M. (2012). Kesantunan Tindak Tutur dalam Interaksi Akademik. *Jurnal Retorika*. Universitas Negeri Makassar: Makassar.

- Sari, Ni Luh K.LP. (2018). Tuturan Mahasiswa Dalam Praktek Pelayanan Restoran mahasiswa Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*. Vol.2 No.2.
- Sudaryanto. (2015). *Metode Dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Sanata Dharma.
- Sudaryat, Y. (2009). *Makna dalam Wacana (Prinsip-prinsip Semantik dan Pragmatik)*. Bandung: Yrama Widya.
- Sulistiyadi. (2013). Tindak Tutur Asertif Dalam Novel Pawastri Tanpa Idhentiti Karya Suparto Brata. Skripsi tidak diterbitkan *Program Studi Pendidikan Bahasa Jawa Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahdi, I. (2017). Tindak Tutur Asertif Dalam Pidato Pelantikan Donald Trump di Gedung Capitol Washington DC. *Jurnal Telaga Bahasa*, Vol. 5. No.1.
- Tarigan, H.G. (2015). *Berbicara Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Bandung: Angkasa.
- Tarigan, H.G. (2018). *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Angkasa.
- Wijana, P. (2016). *Analisis Wacana Pragmatik Kajian Teori dan Analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Yule. G. (2006). *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yuni. (2016) Kesantunan Berbahasa Dalam Komunikasi Perawat Di Rumah Sakit Pertamina Tanjung (Language Politeness of Nurses at Pertamina Hospital Tanjung in Communication). *Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pembelajarannya*, Vol. 6. No. 1.