

DAFTAR PUSTAKA

- Alwasilah, Chaedar. 2011. *Pokoknya Kualitatif: Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Pustaka Jaya.
- Andriyani, A.A.Ayu Dian. “Penerapan Prinsip Kerjasama dalam Tuturan Staf *Gro Jepang di Travel His Tour*”. dalam jurnal Seminar Nasional PRASASTI II “Kajian Pragmatik dalam Berbagai Bidang”. STIBA Saraswati Denpasar.
- Ariska, Iis. 2018. “Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya dalam Menangani Keluhan Pelanggan”. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Surabaya: Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri.
- Aziz, Maulin Nisak. 2018. “Pemakaian Bahasa dalam Film *Cek Toko Sebelah: Sebuah Kajian dari Perspektif Prinsip Kerjasama Grice*”. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Surabaya: Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Airlangga.
- Chasanah, Lilik Nur. 2018. “Aplikasi Prinsip Kerja Sama Grice pada Masyarakat Desa Tarik Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo: Tinjauan Pragmatik”. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Surabaya: Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Airlangga.
- Creswell John. W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Mitadiar. Lafreenda Tialoka. 2018. “Analisis Pelanggaran Prinsip Kerja Sama dalam Forum Kaskus : Suatu Kajian Pragmatik”. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Surabaya: Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Airlangga.
- Nazir, Moh. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nikmah, Khoirin. “Prinsip Kerja Sama Dan Tindak Tutur Pada Film ‘Aku, Kau Dan Kua’”. dalam jurnal Seminar Nasional PRASASTI II “Kajian Pragmatik dalam Berbagai Bidang”. Universitas Gadjah Mada.
- Nurhayati, Yayuk. 2017. “Penerapan Prinsip Kerja Sama Grice dalam Persidangan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat: Kajian Pragmatik”. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Surabaya: Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Airlangga.

- PDAM Surabaya. (Online). (www.pdam-sby.go.id, diakses 9 April 2020).
- Putra. 2020. "Customer Service: Pengertian, Tugas, Fungsi, Tujuan, dan Job Desk CS", (Online), (<https://salamadian.com/pengertian-customer-service/>, diakses 4 Mei 2020).
- Sari, Mustavida. 2017. "Prinsip Kerja Sama Pada Ini Talkshow di Net Tv dan Implikasinya Terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia Di SMP". Skripsi. Bandar Lampung: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Lampung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyowati, Winda. "Pelanggaran Prinsip Kerja Sama dan Implikatur Percakapan dalam Film *Petualangan Sherina* Karya Riri Riza". *Skriptorium*, 2(2):126-134.
- Tarigan, H. G. 1986. *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Angkasa.
- Yule, George. 1986. *Pragmatik*. Terjemahan oleh Indah Fajar Wahyuni. 2016. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Zakky. 2018. *Pengertian Bahasa Menurut Para Ahli dan Secara Umum*. (Online). (<https://www.zonareferensi.com/pengertian-bahasa/>, diakses 13 April 2020)