

**SKRIPSI**  
**PRINSIP KESANTUNAN KEPATUHAN**  
**PADA KOMUNIKASI PEGAWAI *FRONT OFFICE***  
**HOTEL BINTANG TIGA DI TULUNGAGUNG:**  
**KAJIAN PRAGMATIK**



**Oleh**

**MAYANG DWI SUBEKTI**

**NIM 121611133020**

**PROGRAM STUDI BAHASA DAN SASTRA INDONESIA**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2020**



**SKRIPSI**

**PRINSIP KESANTUNAN KEPATUHAN  
PADA KOMUNIKASI PEGAWAI *FRONT OFFICE*  
HOTEL BINTANG TIGA DI TULUNGAGUNG:  
KAJIAN PRAGMATIK**



**Oleh**

**MAYANG DWI SUBEKTI**

**NIM 121611133020**

**PROGRAM STUDI BAHASA DAN SASTRA INDONESIA**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2020**

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**PRINSIP KESANTUNAN KEPATUHAN  
PADA KOMUNIKASI PEGAWAI *FRONT OFFICE*  
HOTEL BINTANG TIGA DI TULUNGAGUNG:  
KAJIAN PRAGMATIK**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia  
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga**

**Oleh**

**MAYANG DWI SUBEKTI**

**NIM 121611133020**

**PROGRAM STUDI BAHASA DAN SASTRA INDONESIA**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2020**

iii

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah karya tulis saya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni hasil gagasan, penelitian dan tulisan saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Karya tulis ini bukan karya tulis jiplakan dan di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Surabaya, 20 Februari 2020  
Yang membuat pernyataan,  
  
Mayang Dwi Subekti  
121611133020

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Teruntuk orang tuaku tercinta dan saudara-saudaraku  
Terima kasih atas segala dukungan dan do'a yang telah diberikan untukku  
hingga saat ini.**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

**Tanggal, 20 Februari 2020**

**Oleh**  
**Pembimbing Skripsi**



**Moch. Jalal, S.S., M.Hum.**

**NIP 196908101997021001**

**Mengetahui,**  
**Ketua Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia**



**Prof. Dra. Dwi Handayani, M.Hum.**

**NIP 196702161992032001**

**PROGRAM STUDI BAHASA DAN SASTRA INDONESIA**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2020**

vi

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Prinsip Kesantunan Kepatuhan pada Komunikasi Pegawai *Front Office* Hotel Bintang Tiga di Tulungagung: Kajian Pragmatik

Nama : Mayang Dwi Subekti

NIM : 121611133020

Departemen : Bahasa dan Sastra Indonesia

telah disetujui untuk diajukan pada tanggal 20 bulan Februari tahun 2020 oleh:

Pembimbing Skripsi



M. Jalal, S. S., M. Hum.  
NIP 196908101997021001

dan telah berhasil dipertahankan di Surabaya pada tanggal 22 bulan April tahun 2020 di hadapan Dewan Penguji:

Ketua Penguji 1



Drs. H. Eddy Sugiri, M.Hum.  
NIP 195508051985021001

Penguji 2



M. Jalal, S. S., M. Hum.  
NIP 196908101997021001

Penguji 3



Prof. Dra. Dwi Handayani M.Hum.  
NIP196702161992032001

Mengetahui,

Ketua Departemen



Prof. Dra. Dwi Handayani, M.Hum.  
NIP 196702161992032001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Alloh yang Maha Esa karena berkat rahmat dan kuasanya, serta dengan disertai keinginan luhur sehingga penelitian yang berjudul “Prinsip Kesantunan Kepatuhan pada Komunikasi Pegawai *Front Office* Hotel Bintang Tiga di Tulungagung: Kajian Pragmatik” dapat selesai dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Humaniora pada Progam Studi Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga Surabaya.

Skripsi ini mendeskripsikan bentuk kesantunan berbahasa yang membahas tentang kepatuhan prinsip kesantunan komunikasi pegawai *front office* dengan tamunya di hotel bintang tiga Tulungagung. Penelitian ini menggunakan kajian pragmatik untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan penggunaan bahasa di Hotel Istana dan Front One Hotel Tulungagung.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari peran dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Diah Ariani Arimbi, S.S., M.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga;
2. Prof. Dra. Dwi Handayani, M.Hum., selaku ketua Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga;
3. M. Jalal, S.S., M.Hum., selaku dosen pembimbing skripsi di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga;



4. Drs. H. Eddy Sugiri, M.Hum., selaku dosen wali di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga;
5. Segenap dosen dan staf Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga yang telah membantu selama penelitian skripsi ini;
6. Segenap pihak Hotel Istana dan Hotel Front One di Tulungagung yang turut membantu dalam memperlancar proses pencarian data;
7. Ayah dan Ibu yang selalu berdo'a dan memberi semangat agar diberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Minarurhohman yang selalu memberi semangat dan memberi motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi dengan baik;
9. Kamilia dan Ika Febriani yang selalu memberi semangat dan memberi motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi dengan baik;
10. Segenap teman-teman Bahasa dan Sastra Indonesia angkatan 2016, serta teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya pada bidang Bahasa dan Sastra Indonesia.

Surabaya, 20 Februari 2020

Penulis

Mayang Dwi Subekti

121611133020