

## ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Prinsip Kesantunan Kepatuhan pada Komunikasi Pegawai *Front Office* Hotel Bintang Tiga di Tulungagung: Kajian Pragmatik” ini bertujuan untuk menjabarkan jenis-jenis kepatuhan prinsip kesantunan berbahasa pada komunikasi pegawai *front office* hotel bintang tiga di Tulungagung dalam kajian pragmatik dan memaparkan wujud tuturan kepatuhan prinsip kesantunan berbahasa pada komunikasi pegawai *front office* hotel bintang tiga di Tulungagung. Penelitian ini menggunakan teori prinsip kesantunan Leech yang terdiri dari enam maksim. Dalam hal ini peneliti hanya fokus pada pematuhan kesantunan berbahasa sesuai enam maksim dari prinsip kesantunan Leech. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data simak libat cakap. Peneliti mendapatkan data penelitian dengan cara menyimak percakapan yang dilakukan oleh pegawai *front office* dengan para tamu hotel. Selanjutnya, peneliti menggunakan teknik perekaman dan teknik catat. Teknik perekaman dan teknik catat digunakan untuk merekam dan mencatat data tuturan kesantunan diantara mereka. Dari hasil penelitian ini telah ditemukan bahwa tuturan kesantunan pada komunikasi yang terjadi antara pegawai *front office* hotel bintang tiga di Tulungagung dengan para tamunya sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan prinsip kesantunan Leech.

**Kata kunci:** *prinsip kesantunan, komunikasi, pegawai front office, hotel bintang tiga Tulungagung*

## ABSTRACT

The study, titled “Principles of Compliance Politeness in Communication of Front Office Employees of Three-Star Hotels in Tulungagung: Pragmatic Studies” aims to describe the types of compliance with language politeness principles in the communication of three-star hotel front office employees in Tulungagung in pragmatic studies and to explain the manifestations of principle compliance politeness in the communication of three-star hotel front office employees in Tulungagung. This study uses Leech politeness principle theory which consists of six maxims. In this case the researcher only focused on complying with the politeness of the language according to the six maxims of the politeness principle of Leech. This study uses a descriptive qualitative method by collecting competent and involved data. Researchers obtain research data by listening to conversations conducted by front office employees with hotel guests. Next, the researcher uses the recording technique and the note taking technique. Recording techniques and note-taking techniques are used to record and record courtesy speech data between them. From the results of this study it has been found that politeness speech in the communication that occurs between the front office employees of three-star hotels in Tulungagung and their guests has been implemented well in accordance with the principle of politeness Leech.

**Keywords:** *politeness principle, communication, front office employees, three star hotels Tulungagung*