

## DAFTAR PUSTAKA

- Karim, S. A. 2017. Analysis On Cooperative Principle And Politeness Principle In Guest Complaining At X Hotel In Kuta-Bali. *RETORIKA: Jurnal Ilmu Bahasa*, 2(2), 394-408
- Kesuma, Tri Mastoyo Jati. 2007. *Pengantar (Metode) Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Carasvatibooks.
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Penerbit Universitas Indonesia: Jakarta.
- M, Mas Arod. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang: Studi Kasus pada PT JNE di Bandar Lampung". Skripsi. Lampung: FEB Universitas Lampung
- Nugrahini, Yohana. 2014. "Tindak Tutur Direktif Anak dalam Media Kajian Pragmatik Surat Pembaca Rubrik "Apa Kabar, Bo?" pada majalah Bobo". Skripsi. Yogyakarta: FIB, UGM.
- Noisiri, Wantira. 2017. "Speech Act of Complaint: Pragmatic Study of Complaint Behaviour Between Males and Females in Thai" dalam *Methodological Issue In Pragmatic Research*, 17(8), hlm. 667-678.
- Puspita, Helynda Dian. 2011. "Analisis Wacana Keluhan dalam Surat Pembaca Harian Suara Merdeka Edisi Bulan April 2011". Skripsi. Yogyakarta: FIB, UGM.
- Sari, Noni Permata. 2012. "Analisis wacana percakapan Twitter (Kajian sosiopragmatik)". Tesis. Yogyakarta: FIB, UGM.
- Searle, J. R. 1979. *Expression and meaning: Studies in the theory of speech acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sudaryanto. 2015. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Yogyakarta: Duta Wacana University.
- Wijana, I Dewa Putu. 1996. *Dasar-Dasar Pragmatik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yule, George. 2018. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta.
- Zhang, De. 2001. "The Speech Act of Complaining: A Cross-cultural Comparative Study of Chinese and American English speakers". Tesis. Ames: Iowa State University.
- Trosborg, Anna. 1995. *Interlanguage Pragmatic: Request, Complaint and Apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter.

## DAFTAR LAMAN

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>, diakses pada 12 Januari--5 Mei 2020

<https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6707/Jasa+Logistik+Melesat+di+Era+e-Commerce> diakses pada 12 Januari 2020

[https://books.google.co.id/books?id=1WqLLMG1XiIC&pg=PA70&hl=id&source=gbs\\_toc\\_r&cad=4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=1WqLLMG1XiIC&pg=PA70&hl=id&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false) diakses pada 10 Januari 2020 di Yogyakarta.

[https://books.google.co.id/books?id=\\_crAfl2zi3kC&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=_crAfl2zi3kC&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false) diakses pada 12 Januari 2020 di Yogyakarta.