

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Judul Bahasa Inggris.....	ii
Halaman Judul Bahasa Indonesia.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
MOTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Tinjauan Pustaka.....	4
1.7 Landasan Teori.....	8
1.8 Data dan Metode.....	13
1.9 Sistematika Penyajian.....	16
 BAB II TINDAK TUTUR DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN JASA EKSPEDISI JNE MELALUI TWITTER.....	 17 17
2.1 Tindak Tutur.....	17
2.2 Tindak Tutur Keluhan Pelanggan Berdasarkan Fungsinya.....	17
2.2.1 Tindak Tutur Representatif.....	18
2.2.2 Tindak Tutur Ekspresif.....	20
2.2.3 Tindak Tutur Direktif.....	24
2.2.3.1 Tindak Tutur Meminta Informasi.....	24
2.2.3.1.1 Bentuk Pertanyaan.....	25
2.2.3.1.2 Bentuk Perintah.....	28
2.2.3.2 Tindak Tutur Menyuruh.....	29
2.2.3.2.1 Bentuk Permohonan.....	30
2.2.3.2.2 Bentuk Kecaman.....	32
2.2.3.2.3 Bentuk Sindiran.....	33
2.2.3.2.4 Bentuk Saran.....	36
2.2.3.2.4 Bentuk Harapan.....	38
2.2.3.3 Melarang.....	40

2.3 Tindak Tutur dalam Tanggapan Admin.....	42
2.3.1 Tindak Tutur Representatif.....	42
2.3.1.1 Memberi Informasi.....	42
2.3.1.2 Memberi Klarifikasi.....	45
2.3.1.3 Menolak.....	46
2.3.2 Tindak Tutur Ekspresif.....	50
2.3.2.1 Meminta Maaf.....	50
2.3.2.2 Berharap.....	51
2.3.3 Tindak Tutur Komisif.....	53
2.3.4 Tindak Tutur Direktif.....	55
2.3.4.1 Meminta Informasi.....	55
2.3.4.1.1 Bentuk Permohonan.....	56
2.3.4.1.2 Bentuk Pertanyaan.....	57
2.3.4.2 Melakukan Verifikasi.....	59
2.3.4.3 Menyuruh Menunggu.....	60
2.3.4.3.1 Bentuk Suruhan.....	61
2.3.4.3.2 Bentuk Meminta.....	62
2.3.4.4 Menyuruh Mengikuti Prosedur.....	63
2.4 Frekuensi Kemunculan Tindak Tutur Keluhan Pelanggan dan Tanggapan Admin.....	65

BAB III PRINSIP KERJA SAMA DALAM WACANA PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN JASA EKSPEDISI JNE MELALUI TWITTER.....	72
3.1 Prinsip Kerja Sama.....	72
3.2 Penerapan dan Pelanggaran Maksim Kuantitas.....	73
3.3 Penerapan dan Pelanggaran Maksim Kualitas.....	77
3.4 Penerapan dan Pelanggaran Maksim Relevansi.....	80
3.5 Penerapan dan Pelanggaran Maksim Pelaksanaan.....	85
3.6 Frekuensi Pelanggaran Maksim Kerja Sama.....	88

BAB IV PENUTUP.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
DAFTAR LAMAN.....	934
LAMPIRAN	