

Peran Kesantunan Berbahasa Dalam Komunikasi Karyawan Front Office dan Dampaknya terhadap Reputasi Hotel

Ernawati AB¹, Muh. Syamsul Bahri², Darmayasa¹, Ahmad AB¹

Politeknik Pariwisata Makassar¹, Universitas Muhammadiyah Makassar²
ernawatiab@poltekiparmakassar.ac.id

Article History

accepted 1/10/2024

approved 1/11/2024

published 30/12/2024

Abstract

The importance of politeness in the context of hospitality and the understanding of politeness by front office employees in building hotel reputation. This study aims to analyze the role of politeness by front office employees in building hotel reputation in Bulukumba Regency. This study uses a qualitative approach. Data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the application of politeness, both verbally and non-verbally, has a significant impact on service quality and guest satisfaction. The use of polite expressions and strengthening non-verbal communication create a positive experience for guests. In addition, cultural awareness in cross-cultural communication was also found to be an important factor in ensuring the effectiveness of interactions with guests from various backgrounds. Therefore, structured politeness training is needed to improve service quality and hotel competitiveness in the hospitality industry.

Keywords: *Politeness in Language, Communication, Front Officer, Hotel Reputation*

Abstrak

Pentingnya kesantunan berbahasa dalam konteks perhotelan dan pemahaman kesantunan tersebut oleh karyawan front office dalam membangun reputasi hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kesantunan berbahasa oleh karyawan front office dalam membangun reputasi hotel di Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kesantunan berbahasa, baik secara verbal maupun non-verbal, memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan tamu. Penggunaan ungkapan sopan serta penguatan komunikasi non-verbal menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Selain itu, kesadaran budaya dalam komunikasi lintas budaya juga ditemukan sebagai faktor penting untuk memastikan efektivitas interaksi dengan tamu dari berbagai latar belakang. Oleh karena itu, pelatihan kesantunan berbahasa yang terstruktur sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing hotel di industri perhotelan.

Kata kunci: Kesantunan Berbahasa, Komunikasi, Front Office, Reputasi Hotel



PENDAHULUAN

Dalam satu dekade terakhir, penelitian tentang komunikasi dan kesantunan dalam lingkungan perhotelan telah menjadi topik yang mendapatkan perhatian signifikan, terutama dalam kaitannya dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Komunikasi yang efektif dan sopan di lingkungan hotel dianggap sebagai elemen sentral yang memengaruhi pengalaman tamu secara keseluruhan. Beberapa studi sebelumnya telah menyoroti pentingnya kesantunan berbahasa, baik secara verbal maupun non-verbal, dalam membangun hubungan sosial dan profesional antara karyawan hotel dan tamu. (Boukhaoua & Habbache, 2024), misalnya, mengaitkan komunikasi sebagai cerminan kehidupan sosial yang juga berlaku dalam konteks layanan pelanggan di hotel. Penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh (Sri Amelia & ., 2022), menunjukkan bahwa penggunaan ungkapan-ungkapan sopan seperti "silakan," "terima kasih," dan "maaf" memiliki peran penting dalam membangun citra positif sebuah hotel.

Selain itu, penelitian oleh (Sudantari et al., 2019) menekankan aspek komunikasi non-verbal, seperti nada suara, ekspresi wajah, dan postur tubuh, sebagai komponen penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif. Secara khusus, penelitian (Jamal Ali et al., 2018) menyebutkan bahwa kesopanan dalam komunikasi dapat memperkuat reputasi hotel secara keseluruhan. Dalam kajian sosiolinguistik, aspek profesionalisme dan kesadaran budaya juga mulai banyak dibahas, termasuk bagaimana perbedaan budaya tamu dapat memengaruhi gaya komunikasi dan cara layanan disesuaikan, sebagaimana diungkapkan oleh (Candra et al., 2024). Dengan demikian, penelitian ini akan berfokus pada peran kesantunan berbahasa karyawan *front office* dalam membangun reputasi hotel, sembari mengintegrasikan temuan-temuan dari penelitian sebelumnya untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif.

Dalam beberapa tahun terakhir, kesantunan berbahasa dalam komunikasi telah menjadi topik yang banyak dibahas, terutama dalam konteks layanan perhotelan. Penelitian di bidang ini menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa tidak hanya mencerminkan pemahaman pelaku tutur terhadap norma sosial yang berlaku, tetapi juga memainkan peran penting dalam membangun interaksi sosial yang harmonis (Nudin et al., 2021). Beberapa studi sebelumnya telah mengkaji bahwa penggunaan bahasa yang sopan, baik verbal maupun non-verbal, mampu menciptakan hubungan positif antara karyawan dan tamu di lingkungan hotel. Misalnya, (Daulay et al., 2022) mengungkapkan bahwa penyampaian maksud dengan bahasa yang halus dan jelas dapat menciptakan suasana yang nyaman dalam komunikasi.

Lebih lanjut, dari perspektif psikolinguistik, penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang didasarkan pada prinsip-prinsip kesopanan dapat memengaruhi persepsi emosional mitra tutur, sehingga menciptakan hubungan yang lebih baik dan saling menghargai. Dalam konteks perhotelan, aspek-aspek kesopanan seperti salam, sapa, dan tata krama non-verbal telah diidentifikasi sebagai elemen penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif (Saragih et al., 2023). Selain itu, (Kusumarini et al., 2021) menekankan pentingnya penggunaan bahasa formal dan sopan dalam menjaga kualitas komunikasi. Studi lainnya, seperti yang dilakukan oleh, menunjukkan bahwa perilaku sopan karyawan hotel dapat membangun citra positif hotel, meningkatkan kepuasan tamu, dan mengurangi konflik. Dengan demikian, kajian ini akan fokus pada peran kesantunan berbahasa dalam meningkatkan kualitas layanan di hotel, dengan mengintegrasikan temuan dari penelitian sebelumnya untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif.

Perhatian terhadap kesantunan berbahasa dalam komunikasi telah meningkat secara signifikan, terutama dalam konteks layanan jasa, termasuk perhotelan. Banyak penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi yang sopan dan jelas memiliki kontribusi besar dalam menciptakan hubungan antarmanusia yang harmonis dan mendukung terciptanya kebahagiaan serta kesejahteraan sosial (Purnamasari et al., 2022). Dalam konteks layanan perhotelan, khususnya di bagian *front office*, kesantunan

berbahasa menjadi elemen penting yang memengaruhi kualitas layanan, kepuasan tamu, dan reputasi hotel. Studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Bigwanto et al., 2024), mengungkapkan bahwa kesantunan berbahasa tidak hanya mencakup tata bahasa yang benar, tetapi juga penerapan enam prinsip kesantunan berbahasa, seperti Tact Maxim, Generosity Maxim, dan Sympathy Maxim, yang membantu menciptakan interaksi yang positif dan saling menghargai.

Penelitian lain, seperti yang dijelaskan oleh (Dapot et al., 2023), menekankan bahwa penerapan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa dalam layanan hotel mampu meningkatkan kepercayaan tamu, mengurangi konflik, dan membangun citra profesionalisme karyawan. Selain itu, menurut (Purnamasari et al., 2022) komunikasi yang sopan tidak hanya meningkatkan hubungan interpersonal, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menciptakan atmosfer kerja yang kondusif di industri perhotelan. Dalam konteks Kabupaten Bulukumba, yang memiliki berbagai hotel di kawasan perkotaan maupun destinasi wisata, kemampuan komunikasi karyawan, terutama di bagian *front office*, menjadi kunci dalam memberikan pengalaman layanan yang memuaskan kepada tamu. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kesantunan berbahasa karyawan *front office* dalam membangun reputasi hotel, dengan fokus pada pendekatan sosiolinguistik dan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa.

Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah mengungkap pentingnya kesantunan berbahasa dalam konteks perhotelan, masih belum jelas bagaimana prinsip-prinsip kesantunan tersebut diterapkan secara konsisten oleh karyawan *front office* dalam membangun reputasi hotel, khususnya di wilayah dengan keragaman budaya seperti Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran kesantunan berbahasa dalam meningkatkan kualitas interaksi antara karyawan dan tamu, dengan fokus pada penerapan prinsip-prinsip kesopanan berbahasa yang meliputi Tact Maxim, Generosity Maxim, Sympathy Maxim, dan prinsip-prinsip lainnya.

Penelitian ini juga akan menganalisis bagaimana komunikasi yang sopan dapat berkontribusi pada pengalaman tamu yang positif, serta bagaimana hal tersebut berdampak pada citra dan reputasi hotel secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi karyawan dalam menerapkan kesantunan berbahasa, terutama dalam melayani tamu dari latar belakang budaya yang beragam.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan untuk menjelaskan fenomena sosial secara mendalam (Ardiansyah, Risnita, dan Jailani, 2023). Subjek penelitian yaitu karyawan *front office* dan tamu hotel Agri dan Paduppa Resort. Tempat penelitian yaitu hotel Agri dan Paduppa Resort. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan karyawan *front office* dan tamu hotel untuk mendapatkan informasi langsung mengenai praktik kesopanan bahasa serta dampaknya terhadap kepuasan tamu. Wawancara dilaksanakan secara semi-terstruktur untuk memberikan fleksibilitas dalam mengeksplorasi topik yang relevan, sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan mendalam.

Observasi juga dilakukan untuk mengamati langsung interaksi antara karyawan *front office* dan tamu hotel dalam situasi nyata. Observasi ini bertujuan untuk memahami penerapan kesopanan bahasa, baik secara verbal maupun non-verbal, serta konteks sosial yang melatarbelakanginya. Dengan observasi, peneliti dapat memperoleh data yang lebih objektif tentang perilaku komunikasi karyawan hotel. Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai sumber data pendukung. Dokumentasi meliputi analisis kebijakan hotel terkait layanan, materi pelatihan mengenai kesopanan bahasa, dan literatur yang

relevan dengan topik penelitian. Data dokumentasi ini memberikan perspektif tambahan yang dapat memperkuat temuan dari wawancara dan observasi.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif melalui pendekatan analisis konten. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diolah dan dikategorikan berdasarkan tema yang relevan, seperti penerapan kesopanan bahasa, dampaknya terhadap kepuasan tamu, dan tantangan yang dihadapi karyawan. Peneliti juga menggunakan interpretasi data untuk memahami pandangan informan dan menghubungkannya dengan teori-teori kesopanan bahasa yang ada (Jannah, Sulmayanti, dan Novanda, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini dengan jelas menunjukkan bahwa penerapan kesantunan berbahasa oleh karyawan *front office* (FO) di Hotel Agri dan Paduppa Resort mencerminkan tingkat profesionalisme dan penghargaan terhadap tamu. Berdasarkan hasil wawancara, dialog yang dilakukan oleh karyawan FO kedua hotel menunjukkan penggunaan tuturan yang sopan, ramah, dan penuh penghormatan. Hal ini terlihat dari penggunaan sapaan, ucapan terima kasih, penawaran bantuan, dan cara memberikan informasi yang jelas dan penuh perhatian. Sebagai contoh, FO di Hotel Agri menggunakan frasa seperti "Tentu, dengan senang hati" dan "Terima kasih, Pak Andy," yang tidak hanya mencerminkan penghormatan tetapi juga menunjukkan upaya untuk menciptakan suasana hangat dan ramah dalam pelayanan tamu.

Demikian pula, karyawan FO di Paduppa Resort memulai interaksi dengan salam "Selamat pagi!" dan pertanyaan ramah seperti "Apakah Anda memiliki reservasi?" yang menunjukkan kesopanan dan penghargaan terhadap tamu. Penggunaan frasa seperti "Mohon izinkan saya" sebelum memeriksa identitas tamu juga mencerminkan kepatuhan terhadap prinsip kesantunan berbahasa, di mana tindakan meminta izin menjadi bagian penting dalam menjaga kenyamanan tamu. Selain itu, penutupan interaksi dengan ucapan seperti "Terima kasih atas kunjungannya" dan "Sampai jumpa" memberikan kesan profesional sekaligus menunjukkan perhatian terhadap tamu.

Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan kesantunan berbahasa oleh FO secara konsisten berkontribusi pada terciptanya pengalaman positif bagi tamu. Sejalan dengan penelitian sebelumnya (Oktarina Santi & Atifah Riza, 2024), penggunaan bahasa yang sopan dan ramah tidak hanya mencerminkan kualitas layanan, tetapi juga berdampak pada kepuasan tamu serta membangun citra positif hotel atau resort sebagai destinasi yang profesional dan ramah. Oleh karena itu, penerapan panduan kesantunan berbahasa yang terstruktur sangat diperlukan dalam layanan pariwisata untuk meningkatkan kualitas interaksi antara karyawan dan tamu.

Hasil penelitian ini secara jelas menunjukkan bahwa kesopanan dalam berkomunikasi di lingkungan hotel, khususnya pada bagian *front office*, merupakan elemen penting yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan tamu dan reputasi hotel. Temuan ini menegaskan bahwa penggunaan bahasa yang sopan, seperti ungkapan "terima kasih," "silakan," dan "maaf," serta penyebutan nama tamu secara personal, mencerminkan penghormatan terhadap tamu sekaligus menciptakan pengalaman yang lebih personal dan menyenangkan (Insights, 2019). Selain aspek verbal, bahasa non-verbal seperti ekspresi wajah yang ramah, nada suara yang hangat, dan postur tubuh yang terbuka juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan, sesuai dengan pendapat (Magdy et al., 2022) yang menekankan pentingnya sikap empatik dalam menghadapi tamu.

Selanjutnya, analisis ini juga menunjukkan bahwa pemahaman dan penghormatan terhadap keragaman budaya tamu merupakan komponen penting dalam menjaga efektivitas komunikasi, terutama di lingkungan hotel yang sering melayani tamu dari berbagai latar belakang budaya (Bigwanto et al., 2024). Misalnya, pada dialog resepsionis hotel, penerapan maksim kesopanan terlihat dalam cara karyawan meminta

izin dengan frasa seperti “Mohon izinkan saya memeriksa identitas Anda,” yang mencerminkan rasa hormat dan profesionalisme. Hal ini konsisten dengan temuan (Dwi, 2024), yang menyatakan bahwa komunikasi sopan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat citra positif hotel.

Lebih lanjut, hasil ini juga menegaskan bahwa pelatihan yang terstruktur dalam kesantunan berbahasa sangat penting untuk memastikan karyawan mampu memberikan layanan berkualitas tinggi, bahkan dalam situasi yang menantang seperti menangani keluhan tamu. (Shu, 2024) berpendapat bahwa pelatihan semacam ini tidak hanya meningkatkan keterampilan komunikasi karyawan tetapi juga mendukung terciptanya lingkungan kerja yang positif dan harmonis. Dengan demikian, dapat diklaim bahwa integrasi kesopanan dalam komunikasi karyawan hotel, baik melalui pelatihan maupun penerapan nilai-nilai perusahaan, adalah strategi kunci untuk meningkatkan daya saing hotel di industri perhotelan.

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya kesopanan dalam komunikasi sebagai landasan untuk menciptakan pengalaman tamu yang tak terlupakan. Pendekatan yang holistik terhadap komunikasi sopan di lingkungan hotel, mulai dari pelatihan hingga penilaian kinerja yang menekankan aspek kesopanan, tidak hanya meningkatkan kualitas interaksi dengan tamu tetapi juga mendorong keberlanjutan bisnis hotel di industri yang kompetitif ini.

Salah satu penjelasan untuk pentingnya penerapan kesantunan berbahasa di lingkungan hotel adalah bahwa komunikasi yang sopan berfungsi sebagai indikator profesionalisme layanan yang dapat meningkatkan persepsi tamu terhadap kualitas hotel. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Insights, 2019), yang menunjukkan bahwa penggunaan sapaan personal, seperti menyebut nama tamu, menciptakan kesan positif dan membangun hubungan emosional yang lebih kuat antara tamu dan karyawan hotel. Selain itu, bahasa non-verbal seperti senyuman, nada suara yang ramah, dan kontak mata yang tulus memperkuat pesan verbal dan menciptakan suasana yang hangat, sebagaimana dikemukakan oleh (Magdy et al., 2022).

Penerapan maksim kesantunan, seperti menggunakan ungkapan “Mohon izinkan saya,” juga menunjukkan penghormatan terhadap privasi dan kenyamanan tamu. Ini tidak hanya menciptakan pengalaman yang menyenangkan tetapi juga membangun kepercayaan tamu terhadap profesionalisme hotel. Penjelasan ini didukung oleh temuan (Bigwanto et al., 2024), yang menekankan bahwa kesadaran budaya dalam komunikasi lintas budaya di lingkungan perhotelan sangat penting dalam menjaga kepuasan tamu dari berbagai latar belakang.

Implikasinya, penerapan kesantunan berbahasa yang konsisten dapat menjadi strategi untuk meningkatkan loyalitas tamu dan reputasi hotel dalam jangka panjang. Misalnya, tamu yang merasa dihormati dan dilayani dengan sopan cenderung memberikan ulasan positif, merekomendasikan hotel kepada orang lain, dan melakukan kunjungan ulang. Selain itu, pelatihan yang berfokus pada etika komunikasi dan kesopanan dapat meningkatkan kompetensi karyawan dalam menangani berbagai situasi, termasuk konflik dengan tamu yang tidak puas. (Shu, 2024) mencatat bahwa pelatihan semacam ini juga mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih harmonis, yang pada akhirnya mendorong produktivitas karyawan.

Dengan demikian, penting bagi hotel untuk tidak hanya mengandalkan kemampuan komunikasi dasar karyawan, tetapi juga mengintegrasikan nilai-nilai kesopanan berbahasa ke dalam budaya kerja perusahaan. Penilaian kinerja berbasis kesopanan, seperti yang disarankan oleh (Bigwanto et al., 2024), dapat menjadi langkah efektif untuk memastikan bahwa kesopanan dalam berkomunikasi menjadi praktik yang melekat dalam setiap interaksi dengan tamu. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman tamu, tetapi juga menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di industri perhotelan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kesantunan berbahasa oleh karyawan *front office* (FO) di Hotel Agri dan Paduppa Resort memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa bahasa yang sopan dan ramah, baik dalam bentuk verbal maupun non-verbal, berperan penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama dalam ruang lingkup yang terbatas pada dua hotel saja, yang mungkin tidak sepenuhnya menggambarkan keadaan yang lebih luas di industri perhotelan secara keseluruhan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel ke lebih banyak hotel dengan kategori berbeda, seperti hotel bintang lima, untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang penerapan kesantunan berbahasa di seluruh sektor perhotelan.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah pentingnya pelatihan kesantunan berbahasa yang terstruktur bagi karyawan hotel, khususnya pada bagian *front office*. Pelatihan ini tidak hanya berfokus pada aspek verbal, tetapi juga aspek non-verbal yang mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan. Selain itu, hotel sebaiknya mengintegrasikan nilai-nilai kesopanan berbahasa dalam budaya kerja mereka dan membuat penilaian kinerja berbasis kesopanan untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan tamu mencerminkan tingkat profesionalisme yang tinggi. Dengan demikian, hotel dapat meningkatkan pengalaman tamu, memperkuat citra positif, dan meningkatkan loyalitas tamu dalam jangka Panjang

SIMPULAN

Penerapan kesantunan berbahasa oleh karyawan *front office* terbukti berkontribusi signifikan terhadap kepuasan tamu dan citra profesional hotel. Bahasa yang sopan, baik verbal maupun non-verbal, mencerminkan penghormatan kepada tamu dan menciptakan pengalaman yang positif. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa pelatihan kesantunan berbahasa yang terstruktur, dengan fokus pada aspek verbal dan non-verbal, diperlukan untuk menjaga konsistensi layanan berkualitas. Selain itu, pentingnya pemahaman budaya dalam komunikasi menunjukkan bahwa keragaman tamu perlu dihargai untuk membangun hubungan yang lebih baik dan mengurangi potensi konflik. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai kesopanan dalam budaya kerja, hotel dapat meningkatkan loyalitas tamu dan memperkuat reputasi di industri perhotelan yang kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bigwanto, R., Prasetyo, I. J., Farni, N., & Maella, S. (2024). *Communicative Hospitality : Acts Of Service Among Front Desk Hotelier*. 13(03), 151–159. <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i03>
- Boukhaoua, A., & Habbache, F. (2024). The importance of communication through social media in building clients satisfaction for hotel institutions. *Journal of Innovations and Sustainability*, 8(1), 02. <https://doi.org/10.51599/is.2024.08.01.02>
- Candra, P., Mahaputra, M. R., & Mahaputra, M. R. (2024). Service Quality and Customer Satisfaction Have an Impact on Increasing Hotel Room Occupancy Ratio: Literature Review Study. *Greenation International Journal of Tourism and Management*, 1(4), 400–412. <https://doi.org/10.38035/gijtm.v1i4.127>
- Dapot, T., Simarmata, T., Ulumuddin, I., & Asshofi, A. (2023). *LITERACY : International Scientific Journals Of Social, Education and Humaniora Implementation Of Service Excellence In The First Experience Guest Become Guest Repeater At Hotel Chanti Semarang*. 2(1). <http://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/LITERACYDOI:https://doi.org/10.56910/literacy.v2i2.810>
- Daulay, S. H., Azmi, N., & Pratiwi, T. (2022). The Importance of Expressing Politeness: English Education Student's Perspectives. *Tarling: Journal of Language*

- Education*, 6(1), 49–68. <https://doi.org/10.24090/tarling.v6i1.5158>
- Dwi, N. (2024). POSITIVE POLITENESS STRATEGIES AT GOOGLE REVIEW POST. 9, 56–64.
- Insights, T. (2019). *n ur Jo sp Ho of ita lity an d T ou ris m Ins igh ts I o na ur f H pit ou d T m Ins igh ts*. 2(4), 358–376.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Jamal Ali, B., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., Mahmood Aziz, H., Yassin Sabir, B., Sorguli, S., & Anwar, G. (2018). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(3), 2456–8678. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Janah, L., Sulmayanti, I., & Novanda, Y. (2023). Analisis Kesantunan Berbahasa dalam Program Acara “Kick Andy” di Metro TV. *Seulas Pinang: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 5(2), 88-99. <https://doi.org/10.30599/spbs.v5i2.2843>
- Kusumarini, I., Simpen, I. W., Budiarsa, M., & Laksana, I. (2021). Politeness Strategy of Japanese Hotel Staff in Bali. *The International Journal of Language and Cultural*, 3(01), 9–28. <https://www.growingscholar.org/journal/index.php/TIJOLAC/article/view/98>
- Magdy, A., Kamal, M., & Weheba, D. (2022). Impact of Guest Misbehavior on Frontline Employees’ Emotional Traits: The Moderating Role of Distributive Justice. *Pharos International Journal of Tourism and Hospitality*, 1(1), 1–20. <https://doi.org/10.21608/pijth.2022.262063>
- Nudin, Z. B., Rashid, R. A., & Kamaruzaman, A. S. Bin. (2021). The Use of Politeness in Tourism Communication: Research on Japanese Language Interaction During Tour Trip. *Proceedings of the First International Conference on Science, Technology, Engineering and Industrial Revolution (ICSTEIR 2020)*, 536(Icsteir 2020), 541–547. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210312.087>
- Oktarina Santi, & Atifah Riza. (2024). STRATEGI DALAM KESANTUNAN BERBAHASA Pada Film *Serdadu Kumbang*. 10–11. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=aE8SEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=info:aKjMGpZ_wqgJ:scholar.google.com/&ots=prfQXX1Xvd&sig=0k3Quh0Ni27m8KJ70RGjihfzkkY&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Purnamasari, F., Sukatono, Rahmawati, F. P., Minsih, & Widyasari, C. (2022). Social Harmony of Wonokerto Village Society as a Source of Politeness Learning for Elementary School Students. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 6(3), 473–482. <https://doi.org/10.23887/jppp.v6i3.53869>
- Saragih, L., Nasution, K., Pujiono, M., & Utara, U. S. (2023). *a Model of Cross-Cultural Language Politeness for Tourists in the Lake Toba*. July, 263–272.
- Shu, E. (2024). *Enhancing the communication skills among hotel employees: the introduction of mind map technique*. 2024(2019), 1287–1292.
- Sri Amelia, S., & . E. (2022). English Expressions Employed at Hotel Restaurants in Padang, West Sumatra, Indonesia. *KnE Social Sciences*, 2022, 355–371. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i6.10638>
- Sudantari, N. M. N., Padmadewi, N. N., & Dewi, K. S. (2019). The Use of Verbal and Non-verbal Communication by Front Office Staff to Guest at Double-Six Luxury Hotel Seminyak. *Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris Undiksha*, 7(2), 42–51.