

## ABSTRAK

**Sulastutik.** 2005. “Kesantunan Berbahasa Pramuniaga dalam Melayani Konsumen di Toko Buku Sari Anggrek Padang”. *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan kesantunan jenis tindak tutur pramuniaga dalam melayani konsumen saat bertansaksi jual-beli di Toko Buku Sari Anggrek Padang. (2) mengidentifikasi prinsip kesantunan digunakan pramuniaga dalam melayani konsumen berdasarkan kesantunan berbahasa.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh dari lapangan atau informan. Data yang diambil tersebut tentang “Kesantunan Berbahasa Pramuniaga dalam Melayani Pembeli di Toko Buku Sari Anggrek Padang”.

Data penelitian ini adalah Kesantunan Berbahasa Pramuniaga dalam Melayani Pembeli di Toko Buku Sari Anggrek Padang. Data dianalisis dengan teknik analisis data berikut ini: (1) mengidentifikasi dan mengklasifikasi tindak tutur ilokusi yang digunakan pramuniaga dalam melayani konsumen. (2) menganalisis jenis tindak tutur dan kesantunan tindak tutur pramuniaga dalam konsumen. (3) menabulisasikan tindak tutur dan kesopanan dalam format.

Berdasarkan analisis data disimpulkan dua sebagai berikut ini. *Pertama*, ada empat jenis tindak tutur yang menonjol dan satu jenis tindak tutur yang tidak menonjol dalam pemakaian jenis tindak tutur pramuniaga di Toko Buku Sari Anggrek Padang dalam melayani pembeli. Empat cara itu adalah : (a) tindak tutur representatif yang berfungsi sebagai tindak meminta, menjelaskan, melaporkan, dan menyatakan, (b) tindak tutur direktif yang berfungsi sebagai tindak memohon, mengusulkan, bertanya dan mempersilahkan, (c) tindak tutur ekspresif yang berfungsi sebagai tindak memuji, mengkritik dan memintaizin, (d) tindak tutur deklaratif.

Sesuai dengan hasil penelitian, dikemukakan saran sebagai berikut ini. Penelitian ini baru mengkaji tentang kesantunan berbahasa pramuniaga di Toko Buku Sari Anggrek Padang dalam melayani pembeli. Sehubungan dengan itu, masih perlu diteliti kesantunan berbahasa pramuniaga atau pegawai di toko buku lainnya, dan diperluas cakupannya yaitu kesantunan berbahasa pramuniaga atau pegawai dan pembeli atau penerimaan jasa.