

**ANALISIS KONTRASTIF TINDAK TUTUR MEMINTA MAAF DALAM BAHASA
JEPANG DAN BAHASA INDONESIA PADA LAMAN ULASAN *TRIPADVISOR***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang



Oleh:

Ayunda Baroroh Barid
1903156

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JEPANG
FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

AYUNDA BAROROH BARID

**ANALISIS KONTRASTIF TINDAK TUTUR MEMINTA MAAF DALAM
BAHASA JEPANG DAN BAHASA INDONESIA PADA LAMAN ULASAN
TRIPADVISOR**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing 1



Nuria Haristiani, M.Ed., Ph.D.

NIP. 198209162010122002

Pembimbing II



Novia Hayati, M.Ed., Ph.D.

NIP. 197911062005022003

Mengetahui,

Kepala Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang



Nuria Haristiani, M.Ed., Ph.D.

NIP. 198209162010122002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Analisis Kontrastif Tindak Tutur Meminta Maaf dalam Bahasa Jepang dan Bahasa Indonesia pada Laman Ulasan *TripAdvisor*" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 10 Agustus 2023



Ayunda Baroroh Barid

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mendapatkan banyak bantuan dan dukungan baik itu secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Nuria Haristiani, M.Ed., Ph.D, selaku Kepala Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang dan selaku pembimbing 1 yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan ilmu serta masukan yang sangat berharga yang sangat membantu peneliti dalam proses penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir.
2. Ibu Novia Hayati, M.Ed., Ph.D, selaku pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti.
3. Dr. Linna Meilia Rasiban, M.Pd., selaku Sekretaris Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta staf tata usaha Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua, saudara-saudari, dan sahabat saya yang tak henti-hentinya mendoakan dan memberikan dukungan secara moral, materil, serta semangat yang selalu menjadi motivasi peneliti selama perjalanan penulisan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan doa kepada peneliti yang tidak dapat disebutkan satu-persatu untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Bandung, 10 Agustus 2023

Ayunda Baroroh Barid

ABSTRAK

Permintaan maaf merupakan hal penting ketika melakukan kesalahan. Begitu pun perusahaan, seperti restoran, ketika melakukan kesalahan. Karena hidangan dan jasa yang diberikan restoran menjadi penilaian pelanggan. Penutur yaitu pihak restoran dapat memilih cara atau strategi dalam mengungkapkan permintaan maaf untuk menyelamatkan muka kedua belah pihak. Ungkapan verbal ketika meminta maaf memiliki peran yang krusial karena pemilihan kata yang diucapkan merupakan hal yang merepresentasikan perasaan penutur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk ungkapan, strategi, serta persamaan dan perbedaan strategi tindak tutur meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia pada laman ulasan *TripAdvisor*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis kontrastif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode simak, melalui teknik catat mengenai tindak tutur meminta maaf bahasa Jepang dan bahasa Indonesia yang berasal dari respons restoran bintang 3-5 di beberapa kota di Jepang dan Indonesia dalam 10 tahun terakhir atas ulasan negatif bintang 1-3 dari pelanggan pada laman *TripAdvisor*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk ungkapan meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia ketika merespons ulasan negatif pelanggan pada laman *TripAdvisor* bervariasi. Selanjutnya, terdapat persamaan dan perbedaan tindak tutur meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia yaitu penutur bahasa Jepang maupun bahasa Indonesia menggunakan ungkapan maaf secara langsung, memiliki karakteristik yang cenderung sama, dan beberapa jenis IFID permintaan maaf dalam penggunaannya dilengkapi dengan adverbial yang berfungsi sebagai *intensifier*. Sedangkan, perbedaannya terletak pada urutan strategi yang digunakan, penggunaan *keigo*, penggunaan bentuk kata kerja kausatif, kecenderungan penggunaan *intensifier*, dan penggunaan subjek oleh penutur bahasa Indonesia sebelum menyampaikan ungkapan maaf.

Kata kunci: tindak tutur, meminta maaf, bahasa Jepang, bahasa Indonesia

ABSTRACT

An apology is an important thing that needs to be conveyed by a company, such as a restaurant, when making a mistake. Because the dishes and services provided by the restaurant become customer assessments. The speaker, namely the restaurant, can choose a way or strategy in expressing an apology to save the face of both parties. Verbal expression when apologizing has a crucial role because the choice of words spoken is something that represents the speaker's feelings. This study aims to determine the forms of expression, strategies, and similarities and differences in speech act strategies to apologize in Japanese and Indonesian on the TripAdvisor review page. This research uses qualitative approach with contrastive analysis method. The data were collected using the listening method, through the note-taking technique on Japanese and Indonesian apologetic speech acts derived from 80 responses of 3-5 star restaurants in several cities in Japan and Indonesia in the last 10 years to negative 1-3 star reviews from customers on TripAdvisor. The results of this study show that the forms of apologizing speech acts in Japanese and Indonesian when responding to negative customer reviews on TripAdvisor pages vary. Furthermore, there are similarities and differences in the speech acts of apologizing in Japanese and Indonesian, namely Japanese and Indonesian speakers use apologetic expressions directly, have characteristics that tend to be the same, and some types of IFID apologies in their use are complemented by adverbials that function as intensifiers. Meanwhile, the differences lie in the order of the strategies used, the use of *keigo*, the use of causative verb forms, the tendency to use intensifiers, and the use of subjects by Indonesian speakers before delivering apologetic expressions.

Keywords: *speech acts, apologizing, Japanese, Indonesian*

要旨

謝罪はレストランなど企業がミスをした時に伝えるべき重要なことである。なぜなら、レストランが提供する料理やサービスが顧客評価になるからである。講演者、すなわちレストランは、双方の顔を救うために謝罪を表明する方法や方略を選択することができる。話す言葉の選択は話し手の気持ちを表すものであるため、謝るときの言葉の表現が重要な役割を果たす。本研究はTripAdvisorで日本語とインドネシア語で謝罪する表現形態、方略、類似点 および言語行為方略の違いを把握することを目的とする。この研究は、対照的な分析方法で定性的アプローチを使用する。このデータは、トリップアドバイザーページで顧客の否定的な1~3つ星レビューに対する日本とインドネシアのいくつかの都市の3~5つ星レストランの反応から導き出された日本とインドネシア謝罪スピーチ行為に対するノートイク技法を通じて収集された。本研究の結果、TripAdvisorで否定的な顧客レビューに対応する際、日本語とインドネシア語で謝罪演説の形態が異なることが分かった。また、日本語とインドネシア語における謝罪の発話行為には類似点や相違点があり、日本語とインドネシア語の話者が直接謝罪表現を使うことは同じ傾向があり、その使用におけるIFID謝罪には強化剤として機能する副詞で補完されるものもある。一方、使用する方略の順番、敬語の使い方、使役動詞の用法、強意語の使い方、インドネシア語話者が謝罪表現を行う前に主語を使うという点で違いにある。

キーワード: スピーチ行為、謝罪、日本語、インドネシア語

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
要旨	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Signifikansi Penelitian	6
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Pragmatik	8
2.2 Tindak Tutur Meminta Maaf	14
2.3 Ungkapan Maaf	18
2.4 Layanan.....	29
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	33
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Desain Penelitian.....	40
3.2 Pengumpulan Data	41
3.3 Analisis Data	42
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Bentuk Ungkapan Meminta Maaf dalam Bahasa Jepang dan Bahasa Indonesia yang Digunakan Pihak Restoran pada Laman Ulasan <i>TripAdvisor</i>	46
4.2 Strategi Meminta Maaf dalam Bahasa Jepang dan Bahasa Indonesia yang Digunakan Pihak Restoran pada Laman Ulasan <i>TripAdvisor</i>	58
4.3 Persamaan dan Perbedaan Strategi Meminta Maaf dalam Bahasa Jepang dan Bahasa Indonesia yang Digunakan Pihak Restoran pada Laman Ulasan <i>TripAdvisor</i>	76

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	83
5.1 Simpulan	83
5.2 Implikasi	85
5.3 Rekomendasi.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
SINOPSIS BAHASA JEPANG.....	92
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. IFID Permintaan Maaf dan Frekuensi Kemunculannya pada Teks Jepang	47
Tabel 2. IFID Permintaan Maaf dan Frekuensi Kemunculannya pada Teks Indonesia	54
Tabel 3. Frekuensi Kemunculan, Jumlah Total, dan Persentase Strategi Meminta Maaf yang Muncul pada Teks Jepang dan Teks Indonesia.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Tautan.....	129
Lampiran 2 Data Respons dari Pihak Restoran di Indonesia.....	134
Lampiran 3 Data Respons dari Pihak Restoran di Jepang.....	145

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2017. *Ungkapan permohonan maaf dalam bahasa Indonesia*. Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra, 25(2), 189-202.
- Alwasilah, A. C. 2006. *Pokoknya Kualitatif: Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. PT Dunia Pustaka Jaya.
- Alwi, H., Dardjowidjojo, S., Lapoliwa, H., & Moeliono, A. M. 2003. *Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Amin, R. F. 2020. *Computer Mediated Communication (CMC) dalam Pembelajaran Bahasa Inggris*. Lisan Al-Hal, 4-5.
- Baker, T.L., Meyer, T., & Johnson, J.L. 2008. *Individual differences in perceptions of service failure and recovery: the role of race and discriminatory bias*. Journal of the Academy of Marketing Science, 552-564.
- Basri, H. 2014. *Using qualitative research in accounting and management studies: not a new agenda*. Journal of US-China Public Administration, October 2014, Vol.11, No.10, 831-838.
- Batubara, B. 2015. *Tutur Tinular: Kajian Linguistik Pragmatik*. Rosda Karya.
- Beebe, L. M., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). *Pragmatic transfer in ESL refusals*. In Scarcella, R. C., Andersen, E., & Krashen, S. D. (Eds.), *Developing communicative competence in a second language* (pp. 55–73). New York: Newbury House.
- Berg, B. L. 2007. *Qualitative Research Methods for Social Sciences*. USA: Pearson Education, Inc.
- Blum-Kulka, S., & Sheffer, H. 1993. *The Metapragmatic Discourse of American Israeli Families at Dinner*. In *Interlanguage Pragmatics*, Kasper, G., and Blum-Kulka, S. Oxford: Oxford University Press.
- Bregman, M. L., & Kasper, G. 1993. *Perception and Performance in Native and Nonnative Apologies*. Oxford: Oxford University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press: Cambridge.
- Chaer, A. 2010. *Tata Bahasa Praktis Bahasa Indonesia*. Rineka Cipta.
- Chaer, A., dan Agustina, L. 2010. *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, A. 2012. *Sosiolinguistik: Suatu Pengantar*. Rineka Cipta.
- Dardjowidjojo, H. 2009. *Ejaan Yang Disempurnakan*. Pustaka Jaya.
- Dewi, C., dan Farlina N. 2012. *The Study of Speech Act on Lucy Maud Montgomery's Novel Titled Anne of Green Gables*. Literary Criticism Journal Vol. 1 No. 1 – October 2012: 16-22.

- Dewi, S. 2019. *Strategi Kesantunan dalam Tindak Tutur Meminta Maaf pada Interaksi Sosial*. *Kajian Linguistik dan Sastra*, 1(2), 52-60.
- Djuharie, E. A. 2019. *The Use of Apologies in Indonesian and English Languages in Instagram Comments*. *Journal of English Language and Education*, 5(2), 202-214.
- Fraser, B. 1981. *On Apologizing*. In F. Coulmas. *Conversation Routine: Exploration in Standardize Communication Situations and Pre-patterned Speech*. The Hague: Mouton, pp. 259-71.
- Gakken 「学研」. 1996. *Gurando Ji Suupaa 「グランド辞スーパー」* : *Version 1.0*. Gakken 「学研」. Tokyo 「東京」.
- Giri, N. L. K. Y. 2017. *Pengaruh Kemampuan Bahasa Jepang terhadap Pemilihan Strategi Maaf*. Seminar Nasional Sains dan Teknologi (SENASTEK). Kuta, Bali.
- Gustini, M. 2016. *Tindak Tutur Menolak dalam Bahasa Jepang dan Bahasa Indonesia: Kajian Kontrastif*. Thesis, 8-13.
- Haristiani, N. 2010. *Indonesiago to Nihongo no Shazaikoudou no Taishoukenkyu*. Thesis, Hiroshima University.
- Haristiani, N., & Sopiyan, A. 2019. *Analisis Kontrastif Tindak Tutur Meminta Maaf dalam Bahasa Jepang dan Bahasa Sunda*. *Journal of Lingua Idea*, 10 (2), 131-149.
- Hoffman, K.D., Kelley, S.W. & Rotalsky, H.W. (1995). Tracking service failures and employee recovery efforts. *Journal of Services Marketing*, 49-61.
- Ida, R. 2020. *Tindak Tutur Meminta Maaf pada Situasi Komunikasi Kerja*. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 18(2), 166-176.
- Ide, R. 1998. 'Sorry for your kindness': *Japanese interactional ritual in public discourse*. *Journal of Pragmatics* 29, 509–529.
- Ide, S. 1989. *Formal forms and discernment: two neglected aspects of universals of linguistic politeness*. *Multilingua* 8, 223–248
- Ide, S. & Yoshida, M. 1999. *Sociolinguistics: Honorifics and gender differences*. In Tsujimura, Natsuko (ed.). *The Handbook of Japanese Linguistics*, Malden: Blackwell. 444—480
- Ishihara, N. & Cohen, A. D., 2010. *Teaching and Learning Pragmatics: Where Language and Culture Meet*. London: Longman-Pearson. 383 pp.
- Kartika, D. and Aditiawarman, M., 2019. *Analysis of apologies speech act in Japanese and English: Contrastive pragmatics*. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(5), pp. 245-255.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 15.
- Kindaichi, H. 1987. *Orei to owabi no kotoba [Words of appreciation and*

- apology*]. Gengo [Language] no. 16 (4):75-82
- Kitao, S. K., & Kitao, K. 2013. *Apologies, Apology Strategies, and Apology Forms for Non-Apologies in a spoken Corpus*. *Journal of Culture and Information Science*, 8 (2), 1-13.
- Kondo, F., & Taniguchi, H. 2008. *A Comparative Study of Perceptions of Apology Strategies between Japanese and Americans*. *Gendai Shakaigaku*, (9), 131–154.
- Kotler, P. 1999. *Marketing Management: An Asian Perspective*. Jakarta: Prenhallindo, 168.
- Kridalaksana, H. 2008. *Kamus Linguistik (Edisi Keempat)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kumagai, T. 1993. *Remedial interactions as face-management: The case of Japanese and Americans*. In S. Y. T. Matsuda, M. Sakurai and A. Baba (Eds.), *In honor of Tokuichiro Matsuda: Papers contributed on the occasion of his sixtieth birthday* (pp: 278-300). Tokyo: Iwasaki Linguistic Circle.
- Leech. 1960. *Semantik Linguistik*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Liamputtong, P. 2009. *Qualitative Research Methods*. Third Edition. Australia and New Zealand: Oxford University Press.
- Lestari, E.M.I., 2019. *Budaya Permintaan Maaf di Tempat Kerja dalam Drama Jepang: Tinjauan Sociolinguistik*. *IZUMI*, 8(2), pp. 82-100.
- Lovelock, C., & Jochen W. 2011. *Services Marketing: People, Technology, Strategy (7th edition)*. New York: Prentice Hall.
- Long, C. 2010. *Apology in Japanese gratitude situations: The negotiation of interlocutor role-relations*, *Journal of Pragmatics*. Volume 42, Issue 4. Pages 1060-1075.
- Mahsun. 2011. *Metode Penelitian Bahasa: Tahapan, Strategi, Metode dan Tekniknya*. Edisi Revisi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Marpaung, S. S. 2016. *Usaha Cafe di Kawasan Dr. Mansyur Kota Medan (Studi Etnografi tentang Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Konsumen di Ben's Café)*. SKRIPSI, i.
- Matsumoto, Y. 1988. *Reexamination of the universality of face: politeness phenomena in Japanese*. *Journal of Pragmatics* 12, 403–426.
- McCusker, K., & Gunaydin, S. 2015. *Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research*. Perfusion.
- Merriam, S. B. 1988. *Case Study Research in Education*. America: Jossey-Bass Inc. Publishers.
- Mikako, S. 2015. *Gokai ya Gaiteki Yooiin ni Motodoku Iware no nai Hinan ni Taisuru Gengo Koodoo: Bijinesu Bamen ni Okeru Shakaijin, Gakusei no Hikaku Kara*. *Yokohama Shouka Daigaku Kiyou*, 11, 115-116.

- Miles, M.B., and Huberman, A.M. 1994. *Qualitative Data Analysis. An Expanded Sourcebook*. Second Edition. USA: Sage Publications, Inc.
- Mohamed, Z. M., Abdul Majid, A. H., & Ahmad, N. 2010. *Tapping new possibility in accounting research, in qualitative research in accounting, Malaysian case*. Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Morishita, E. 2014. *Watashi no Keigo Tadashii to Omotteitakeredo*. Toukyou: Kadokawa.
- Morrow, P. R., & Yamanouchi, K. 2020. *Online Apologies to Hotel Guests in English and Japanese*. *Discourse, Context & Media*, 34, p.100379.
- Nelson, Andrew N., 1994, *Kamus Kanji Modern Jepang – Indonesia*; Kesaint Blanc Indah Corp. Jakarta.
- Nurhasanah dan Hasanuddin. 2019. *Strategi Kesopanan dalam Tindak Tutur Permintaan Maaf dalam Bahasa Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Didaktika: Media Ilmiah Pendidikan dan Pengajaran*, 19(1), 31-44.
- Olshtain, E., & Cohen, A. 1983. *Apology: A Speech Act Set*. In N. Wolfson & E. Judd. *Sociolinguistics and Language Acquisition*. Pp 18-35. Rowley, MA: Newbury House.
- Osamu, M. & Nobuko, M. 1979. *Nihongo Notes 2; Expressing Oneself in Japanese*. The Japan Times, Tokyo.
- Osamu, M. & Nobuko, M. 1980. *Nihongo Notes 3; Understanding Japanese Usage*. The Japan Times, Tokyo.
- Peng G. 2005. *Modern Japanese Apologetic Speech Acts Typology and Function*. *Japanese Studies*, 24(4), Meiji Shoin.
- Puksi, F. F. 2016. *Tindak Tutur Mengeluh pada Empat Laman Penyedia Review Hotel*. SKRIPSI, 8.
- Puksi, F. F. 2016. *Speech Act of Complaints From Online Hotel Review*. Asia Tourism Forum 2016 – The 12th Biennial Conference of Hospitality and Tourism Industry in Asia (ATF-16). Bandung: Atlantis Press.
- Purwo, B. 2018. *Politeness Strategies in Requesting and Apologizing in Indonesian: A Sociolinguistic Perspective*. *Proceedings of the International Conference on Linguistics, Literature, and Culture (ICLLC 2018)*, 123-134. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Rustono. 1999. *Pokok-Pokok Pragmatik*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Saifudin, A., 2009. *Variasi Kesantunan Penggunaan Ungkapan Permohonan Maaf dalam Bahasa Jepang*. LITE: *Jurnal Bahasa, Sastra, dan Budaya*, 5(1), pp.45-57.
- Samsuri, E. 2012. *Wacana Ungkapan Permintaan Maaf dalam Bahasa Indonesia: Kajian Sosiopragmatik*. *Jurnal Linguistik Terapan*, 2(1), 37-47.

- Sari, W. A. 2018. *Analisis Kontrastif Ungkapan Meminta Maaf dalam Bahasa Jepang dan Bahasa Sunda*. THESIS, Universitas Pendidikan Indonesia, 32-41.
- Searle, J. R. 1975. *Indirect speech acts*. In P. Cole & J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics: Vol. 3. Speech acts* (pp. 59-82). Academic Press.
- Setiawan, Y., & Saputra, A. 2021. *Politeness Strategies in Indonesian Apologies: A Comparative Study between Native Speakers and Non-Native Speakers*. *Journal of Language and Literature*, 21(1), 43-55.
- Setyanto, A. 2015. *Ungkapan Permintaan Maaf dalam Bahasa Jepang ditinjau dari Asal Katanya*. Malang: Jurnal Penelitian Universitas Brawijaya, 4-9.
- Siti Jamiah, L., M. Arifin, dan M. Yasin. 2016. *Tindak Tutur Meminta Maaf dalam Interaksi Keluarga pada Keluarga Jawa*. *Humanika: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Humaniora*, 22(1), 57-68.
- Sitorus, R. 2018. *Strategi permintaan maaf dalam bahasa Indonesia*. *Jurnal Linguistik Indonesia*, 30(1), 67-81.
- Slamet, S., & Supriyanto, S. 2017) *Analisis Kesalahan dalam Meminta Maaf dalam Bahasa Indonesia*. *Jurnal Humaniora*, 29(1), 36-45.
- Sohirin, Dr. M.Hum. 2014. *Bahasa Indonesia dalam Konteks Pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Stake, R.E. 2010. *Qualitative Research: Studying How Things Work*. New York: The Guilford Press.
- Sudaryanto. 2015. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa: Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan secara Linguistik*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Sugimoto, N. 1995. *A Japan-U.S. comparison of apology styles*. Unpublished doctoral dissertation. University of Illinois at Urbana-Champaign, Urbana, Illinois.
- Sugimoto, N. 1997. *A Japan-U.S. comparison of apology styles*. *Communication Research*, 24(4), 349-370.
- Sugimoto, N. 1998. *Norms of apology depicted in U.S. American and Japanese literature on manners and etiquette*. *Int. J. Intercult. Relat.* 22 (3), 251-276.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarlam, Prof. Dr. M.A. 2010. *Pemakaian Bahasa Indonesia yang Baik dan Benar*. PT Pustaka Insan Madani.
- Sumarsono. 2005. *Filsafat Bahasa*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sumarsono, S., & Rakhmawati, E. 2018. *Apologies in Indonesian Language: A Sociopragmatics Study*. *IJEE (Indonesian Journal of*

- English Education), 5(2), 163-173.
- Sutedi, D. 2004. *Dasar-Dasar Linguistik Bahasa Jepang*. Bandung: Humaniora.
- Suyanto. 2010. *Konstruksi identitas diri melalui permohonan maaf*. Jurnal Bahasa dan Sastra, 12(2), 123-136.
- Takadono, Y. 1999. *Nihongo to Indonesiago ni okeru Shazai no Hikaku*. Indonesiago to Bunka, 5, 27-50.
- Tanaka, N., Spencer-Oatey, H., Cray, E. 2000. *'It's not my fault!': Japanese and English responses to unfounded accusations In: Helen Spencer-Oatey (Ed.), Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*. Continuum, London, pp. 75–97.
- Tarigan, H. G. 1986. *Pengajaran Pragmatik*. Bandung: Angkasa
- Tarigan, H. G. 2009. *Pengajaran Analisis Kontrastif Bahasa*. Bandung: Angkasa.
- Tarofder, A. K., Nikhashemi, S. R., Azam, S. M. Ferdous., Selvantharan, P., & Haque, A. (2016). *The Mediating Influence of Service Failure Explanation on Customer Repurchase Intention Through Customers Satisfaction*. International Journal of Quality and Service Sciences.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 94.
- Wahyuni, N. 2013. *Strategi komunikasi permohonan maaf dalam bahasa Indonesia*. Jurnal Komunikasi, 20(1), 45-58.
- Watts, R. 2003. *Politeness (Key Topics in Sociolinguistics)*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Widyaningrum, A. 2021. *Ragam Tindak Tutur Meminta Maaf dan Kaitannya dengan Pembelajaran Bipa Tingkat A1*. Prosiding Seminar Nasional Sasindo, 1-9.
- Wijayanti, P.W.D., 2018. *Penggunaan Ungkapan Meminta Maaf dan Berterima Kasih sebagai Respon dalam Bahasa Jepang Serta Pendekatan yang Tepat dalam Pembelajarannya*. E-Jurnal Mitra Pendidikan, 2(8), pp.853-866.
- Wulandary, D. 2016. *Analisis Kontrastif Strategi Tindak Tutur Permintaan Maaf Bahasa Jepang Dan Bahasa Indonesia*. Tesis. Universitas Pendidikan Indonesia
- Yule, G. 2014. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.