



Analisis Kesantunan Berbahasa Pengemudi Ojek Online terhadap Penumpang di Kawasan Pancing, Kota Medan

Analysis of Language Politeness Used by Online Motorcycle Taxi Drivers Toward Passengers in the Pancing Area, Medan City

**Agnes Enonita Harefa¹, Rely Noviyanti Lumbantobing², Balqis Aulia Mayvita³,
Kalsa Sijabat⁴ Ester Tinor Julianty Siagian⁵ Anggun Citra Sari⁶**
Universitas Negeri Medan

*Email: enonitaagnes@gmail.com¹, relylumbantobing@gmail.com², balqisauliamayvita@gmail.com³,
kalsasijabat@gmail.com⁴, EsterSiagian332@gmail.com⁵, angguncitrasari019@gmail.com⁶*

Article Info

Article history:

Received : 03-06-2026

Revised : 05-06-2026

Accepted : 07-06-2026

Published : 09-06-2026

Abstract

Language politeness is an important aspect of service communication because it can influence comfort and social relationships between speakers and interlocutors. This study aims to analyze the forms of language politeness used by online motorcycle taxi drivers toward passengers and to identify the factors influencing the use of polite language in service interactions. This research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews and observations involving six online motorcycle taxi drivers in the Pancing area, Medan City. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that online motorcycle taxi drivers generally apply language politeness through the use of polite forms of address, appropriate word choices, and respectful attitudes toward passengers during service interactions. The forms of politeness identified in this study are in line with Leech's politeness principles, particularly the maxim of tact, the maxim of approbation, and the maxim of agreement. Factors influencing the use of polite language include passenger characteristics, drivers' work experience, communication situations, and awareness of the importance of providing good service. This study demonstrates that language politeness plays a significant role in creating harmonious interactions between online motorcycle taxi drivers and passengers and in supporting the quality of app-based transportation services.

Keywords: *language politeness, online motorcycle taxi drivers, passengers*

Abstrak

Kesantunan berbahasa merupakan salah satu aspek penting dalam komunikasi pelayanan karena dapat memengaruhi kenyamanan dan hubungan sosial antara penutur dan mitra tutur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk kesantunan berbahasa yang digunakan oleh pengemudi ojek online terhadap penumpang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan bahasa santun dalam interaksi pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap enam pengemudi ojek online di kawasan Pancing, Kota Medan. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengemudi ojek online umumnya menerapkan kesantunan berbahasa melalui penggunaan sapaan yang sopan, pemilihan kata yang santun, serta sikap menghargai penumpang selama proses pelayanan. Bentuk kesantunan yang ditemukan sejalan dengan prinsip kesantunan berbahasa yang dikemukakan oleh Leech, terutama pada maksim kebijaksanaan, maksim penghargaan, dan maksim kesepakatan. Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan bahasa santun meliputi karakteristik penumpang, pengalaman kerja pengemudi, situasi komunikasi, serta kesadaran akan pentingnya pelayanan yang baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa memiliki peran penting dalam menciptakan



interaksi yang harmonis antara pengemudi ojek online dan penumpang serta mendukung kualitas pelayanan transportasi berbasis aplikasi.

Kata Kunci: kesantunan berbahasa, ojek online, penumpang

PENDAHULUAN

Bahasa merupakan alat komunikasi utama yang digunakan manusia dalam kehidupan sehari-hari untuk menyampaikan informasi sekaligus membangun hubungan sosial. Dalam proses interaksi, penggunaan bahasa yang santun menjadi aspek penting dalam menjaga keharmonisan komunikasi, menciptakan kenyamanan, serta menghindari potensi konflik antarindividu. Kesantunan berbahasa tidak hanya diterapkan dalam situasi formal, tetapi juga dalam aktivitas pelayanan jasa yang melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna jasa, termasuk layanan transportasi berbasis aplikasi.

Perkembangan teknologi digital di Indonesia telah mengubah sistem transportasi secara signifikan melalui hadirnya layanan transportasi online seperti Gojek dan Grab. Di kawasan Pancing, Kota Medan, layanan ojek online mengalami peningkatan penggunaan karena dianggap lebih praktis, cepat, dan efisien dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Dalam praktiknya, pengemudi ojek online berinteraksi langsung dengan penumpang melalui komunikasi lisan maupun pesan singkat pada aplikasi, sehingga aspek kebahasaan menjadi bagian penting dalam proses pelayanan.

Kesantunan berbahasa dalam interaksi antara pengemudi ojek online dan penumpang berperan dalam menciptakan kenyamanan, rasa hormat, serta hubungan komunikasi yang harmonis. Penggunaan tuturan yang santun dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan penggunaan bahasa yang kurang santun berpotensi menimbulkan kesalahpahaman bahkan konflik dalam interaksi pelayanan (Sirait & Gafari, 2021). Dalam konteks pragmatik, kesantunan berbahasa dipahami sebagai upaya penutur untuk menjaga perasaan lawan tutur melalui tuturan yang menghargai, tidak memaksa, serta sesuai dengan norma sosial yang berlaku dalam masyarakat (Prasetya, Ramadhan, & Sari, 2022).

Selain itu, kesantunan berbahasa juga memiliki keterkaitan erat dengan kualitas pelayanan jasa. Irawati dan Ezrani (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan layanan, tetapi juga oleh cara komunikasi penyedia jasa dalam melayani pelanggan. Penggunaan bahasa yang sopan dan ramah dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Sejalan dengan itu, Lestariningsih (2021) menegaskan bahwa sikap ramah, komunikasi yang baik, dan penghormatan terhadap pelanggan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan ojek online.

Fenomena kesantunan berbahasa pengemudi ojek online menarik untuk dikaji karena adanya keberagaman latar belakang sosial, budaya, dan pendidikan pengemudi yang memengaruhi cara berkomunikasi dengan penumpang. Kawasan Pancing, Kota Medan sebagai wilayah yang dinamis dan multikultural turut membentuk variasi pola interaksi sosial masyarakatnya. Penelitian Sirait dan Gafari menunjukkan bahwa dalam interaksi ojek online di Kota Medan masih ditemukan pelanggaran prinsip kesantunan, terutama pada maksim kebijaksanaan dan maksim penghargaan, yang berdampak pada berkurangnya kenyamanan komunikasi antara pengemudi dan penumpang.



Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis bentuk kesantunan berbahasa yang digunakan oleh pengemudi ojek online terhadap penumpang di kawasan Pancing, Kota Medan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan bahasa santun dalam interaksi pelayanan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian pragmatik, khususnya dalam konteks kesantunan berbahasa pada layanan transportasi berbasis aplikasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan kajian sosiolinguistik yang bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk kesantunan berbahasa pengemudi ojek online dalam berinteraksi dengan penumpang. Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus pada fenomena sosial penggunaan bahasa dalam layanan transportasi berbasis aplikasi yang terjadi secara alamiah di lapangan.

Lokasi penelitian ini berada di kawasan Pancing, Kota Medan. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan salah satu wilayah dengan tingkat aktivitas layanan ojek online yang tinggi serta memiliki keberagaman sosial dan budaya masyarakat yang memengaruhi pola komunikasi dalam interaksi sehari-hari. Informan dalam penelitian ini berjumlah enam pengemudi ojek online yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, yaitu aktif bekerja di kawasan Pancing, memiliki pengalaman berinteraksi dengan penumpang, dan bersedia memberikan informasi.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi nonpartisipan terhadap interaksi pengemudi dan penumpang, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literatur seperti buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan kesantunan berbahasa dan sosiolinguistik. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran mengenai bentuk kesantunan berbahasa pengemudi ojek online di kawasan Pancing, Kota Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap enam pengemudi ojek online yang beroperasi di kawasan Pancing, Kota Medan. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyatakan bahwa kesantunan berbahasa merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Kesantunan dipandang sebagai cara untuk menciptakan hubungan yang baik, menjaga kenyamanan pelanggan, serta mendukung kelancaran komunikasi selama proses pelayanan berlangsung. Para informan juga menyatakan bahwa penggunaan bahasa yang santun dapat memberikan kesan positif kepada pelanggan dan berpengaruh terhadap penilaian pelayanan yang diberikan.

**Tabel 4.1** Ringkasan Hasil Wawancara Pertama

Aspek	Hasil Temuan
Pentingnya kesantunan	Sangat penting dalam pelayanan
Bentuk kesantunan	Menggunakan sapaan “Pak”, “Bu”, dan “Mbak”
Cara menghadapi pelanggan marah	Tetap tenang dan tidak membalas emosi
Kendala komunikasi	Miskomunikasi terkait lokasi penjemputan
Faktor pendukung	Pelatihan dari perusahaan
Dampak kesantunan	Meningkatkan kenyamanan dan rating pelanggan

Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Wawancara Kedua

Aspek	Hasil Temuan
Pentingnya kesantunan	Penting dalam pelayanan pelanggan
Bentuk kesantunan	Sapaan “Pak”, “Bu”, dan “Mbak”
Penyesuaian bahasa	Disesuaikan dengan kondisi pelanggan
Cara menghadapi pelanggan marah	Tetap tenang dan profesional
Kendala komunikasi	Lokasi penjemputan dan pembatalan pesanan
Faktor pendukung	Sikap dan kepribadian pengemudi
Dampak kesantunan	Meningkatkan kenyamanan dan rating

Tabel 4.3 Ringkasan Hasil Wawancara Ketiga

Aspek	Hasil Temuan
Pentingnya kesantunan	Bagian dari attitude pengemudi
Bentuk kesantunan	Sapaan “Pak”, “Bu”, “Kak”, dan “Mbak”
Penyesuaian bahasa	Menyesuaikan karakter pelanggan
Kendala komunikasi	Perbedaan komunikasi chat dan langsung
Media komunikasi	Sering menggunakan pesan otomatis aplikasi
Dampak kesantunan	Memberikan kenyamanan dan kesan positif

Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Wawancara Keempat

Aspek	Hasil Temuan
Pentingnya kesantunan	Sangat penting
Bentuk kesantunan	Senyum, sapaan, dan bahasa yang baik
Penyesuaian bahasa	Berdasarkan usia pelanggan
Kendala komunikasi	Tidak pernah mengalami miskomunikasi
Faktor pendukung	Arahan dari perusahaan aplikasi
Dampak kesantunan	Memengaruhi rating pelanggan

Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Wawancara Kelima

Aspek	Hasil Temuan
Pentingnya kesantunan	Sangat penting
Bentuk kesantunan	Sapaan ramah melalui chat dan komunikasi langsung
Penyesuaian bahasa	Tidak membedakan usia pelanggan
Kendala komunikasi	Tidak pernah mengalami pelanggan tidak sopan
Faktor pendukung	Pelatihan dari perusahaan dan sifat pribadi
Dampak kesantunan	Berpengaruh terhadap rating pelanggan

**Tabel Bentuk Kesantunan Berbahasa Pengemudi Ojek Online**

Bentuk Kesantunan	Temuan
Sapaan hormat	Menggunakan sapaan “Pak”, “Bu”, “Mbak”, dan “Kak” dalam berkomunikasi dengan pelanggan
Pemilihan kata	Menggunakan bahasa yang ramah, sopan, dan menghargai pelanggan
Nada bicara	Menjaga intonasi tetap santun dan tidak menggunakan kata-kata kasar
Komunikasi digital	Menggunakan chat yang sopan dan pesan otomatis yang tersedia pada aplikasi

Berdasarkan tabel diatas, bentuk kesantunan berbahasa yang paling dominan digunakan oleh pengemudi ojek online adalah penggunaan sapaan hormat seperti “Pak”, “Bu”, “Mbak”, dan “Kak”. Selain itu, pengemudi berupaya menggunakan bahasa yang ramah serta menjaga nada bicara agar tetap sopan selama proses pelayanan berlangsung. Kesantunan juga terlihat dalam komunikasi melalui aplikasi, baik menggunakan pesan singkat maupun pesan otomatis yang tersedia. Temuan ini menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa diwujudkan melalui pilihan kata, cara berbicara, dan sikap menghargai pelanggan.

Tabel. Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Bahasa Santun

Faktor	Temuan
Kepribadian	Kesantunan dipengaruhi oleh karakter dan sikap pribadi pengemudi
Pengalaman kerja	Membantu pengemudi menyesuaikan komunikasi dengan berbagai pelanggan
Pelatihan perusahaan	Pengemudi memperoleh pelatihan terkait pelayanan dan etika komunikasi
Kondisi pelanggan	Cara berbicara disesuaikan dengan usia dan karakter pelanggan
Rating pelanggan	Kesantunan dianggap berpengaruh terhadap penilaian pelanggan

Berdasarkan Tabel diatas, penggunaan bahasa santun dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berasal dari diri pengemudi maupun lingkungan kerja. Sebagian besar informan menyatakan bahwa kesantunan berbahasa berkaitan dengan sikap pribadi dan pengalaman kerja yang dimiliki. Selain itu, pelatihan yang diberikan oleh perusahaan aplikasi turut membantu pengemudi memahami pentingnya komunikasi yang baik dalam pelayanan. Pengemudi juga menyesuaikan cara berbicara berdasarkan kondisi pelanggan dan menyadari bahwa kesantunan dapat memengaruhi penilaian atau rating yang diberikan oleh pelanggan.

Tabel Kendala dan Strategi Komunikasi Pengemudi

Kendala Komunikasi	Strategi yang Dilakukan
Lokasi penjemputan tidak sesuai	Menghubungi pelanggan melalui telepon atau chat
Pembatalan pesanan	Memberikan penjelasan secara sopan kepada pelanggan
Perbedaan komunikasi chat dan komunikasi langsung	Melakukan konfirmasi ulang kepada pelanggan
Pelanggan marah atau kurang ramah	Tetap tenang dan tidak membalas emosi



Berdasarkan Tabel diatas, kendala komunikasi yang paling sering dialami pengemudi berkaitan dengan lokasi penjemputan yang tidak sesuai, pembatalan pesanan, dan perbedaan pemahaman antara komunikasi melalui chat dan komunikasi secara langsung. Dalam menghadapi kendala tersebut, pengemudi umumnya melakukan konfirmasi ulang kepada pelanggan melalui telepon atau chat. Ketika menghadapi pelanggan yang marah atau kurang ramah, sebagian besar informan memilih tetap tenang dan menghindari konflik agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Tabel Dampak Kesantunan Berbahasa terhadap Pelayanan

Dampak	Temuan
Kenyamanan pelanggan	Pelanggan merasa lebih nyaman selama perjalanan
Hubungan pengemudi dan pelanggan	Menciptakan interaksi yang lebih harmonis
Kesan terhadap pengemudi	Memberikan citra positif dan profesional
Rating layanan	Berpengaruh terhadap penilaian pelanggan

Berdasarkan Tabel tersebut, kesantunan berbahasa memberikan dampak positif terhadap pelayanan ojek online. Seluruh informan menyatakan bahwa penggunaan bahasa yang sopan dan ramah dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan selama perjalanan. Kesantunan juga membantu menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pengemudi dan penumpang serta memberikan kesan positif terhadap pengemudi. Selain itu, sebagian besar informan menganggap bahwa penggunaan bahasa santun berpengaruh terhadap rating atau penilaian yang diberikan oleh pelanggan setelah layanan selesai diberikan.

Pembahasan

Bentuk Kesantunan Berbahasa Pengemudi Ojek Online

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk kesantunan berbahasa yang paling dominan digunakan oleh pengemudi ojek online di kawasan Pancing, Kota Medan adalah penggunaan sapaan hormat seperti “Pak”, “Bu”, “Mbak”, dan “Kak”. Selain itu, kesantunan juga diwujudkan melalui penggunaan bahasa yang ramah, nada bicara yang sopan, serta kemampuan menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi dan karakter penumpang. Bentuk kesantunan tersebut tampak ketika pengemudi menyapa pelanggan, menanyakan tujuan perjalanan, menawarkan helm, maupun saat berkomunikasi melalui fitur chat aplikasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Usman dan Gafari (2023) yang menunjukkan bahwa komunikasi antara pengemudi dan pelanggan pada layanan ojek online banyak memanfaatkan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa untuk menjaga hubungan sosial yang baik. Dalam perspektif teori kesantunan Leech, penggunaan sapaan hormat dan sikap menghargai pelanggan mencerminkan penerapan maksim kebijaksanaan (*tact maxim*), maksim penghargaan (*approbation maxim*), dan maksim kesepakatan (*agreement maxim*). Hal ini menunjukkan bahwa pengemudi berupaya menciptakan komunikasi yang nyaman dan menghormati pelanggan sebagai pengguna jasa.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Bahasa Santun

Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan bahasa santun dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kepribadian pengemudi, pengalaman kerja, pelatihan dari perusahaan aplikasi, kondisi



pelanggan, dan pengaruh rating pelanggan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa kesantunan berbahasa berawal dari sikap pribadi, kemudian diperkuat oleh pengalaman menghadapi berbagai karakter pelanggan selama bekerja sebagai pengemudi ojek online.

Selain faktor internal, terdapat pula faktor eksternal berupa arahan dan pelatihan dari perusahaan aplikasi mengenai pelayanan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sirait dan Gafari (2021) yang menyatakan bahwa kualitas komunikasi antara pengemudi dan pelanggan dipengaruhi oleh kondisi komunikasi, situasi pelayanan, serta kemampuan pengemudi dalam mengendalikan emosi. Oleh karena itu, penggunaan bahasa santun tidak hanya ditentukan oleh aturan perusahaan, tetapi juga dipengaruhi oleh konteks interaksi sosial yang berlangsung dalam pelayanan sehari-hari.

Peran Kesantunan Berbahasa dalam Menciptakan Kenyamanan Penumpang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan penumpang. Seluruh informan menyatakan bahwa penggunaan bahasa yang ramah, sopan, dan menghargai pelanggan dapat membuat penumpang merasa lebih nyaman selama perjalanan. Kesantunan berbahasa juga berfungsi sebagai sarana membangun hubungan sosial yang positif antara pengemudi dan pelanggan sehingga dapat meminimalkan kesalahpahaman maupun konflik.

Temuan ini mendukung hasil penelitian Sirait dan Gafari (2021) yang menyimpulkan bahwa penggunaan bahasa yang santun mampu menciptakan komunikasi yang harmonis dan humanis dalam layanan ojek online. Selain itu, penelitian Maharani, Pujihastuti, dan Krisnawati (2025) menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prinsip kesantunan berbahasa dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan menghasilkan respons yang lebih positif dari lawan tutur. Dengan demikian, kesantunan berbahasa tidak hanya berfungsi sebagai etika komunikasi, tetapi juga menjadi salah satu faktor yang mendukung kualitas pelayanan transportasi online.

Secara umum, temuan penelitian menunjukkan bahwa pengemudi ojek online di kawasan Pancing, Kota Medan telah menerapkan prinsip kesantunan berbahasa dalam interaksi pelayanan. Penggunaan sapaan hormat, bahasa yang ramah, serta kemampuan mengendalikan emosi ketika menghadapi pelanggan menjadi bentuk kesantunan yang paling menonjol. Oleh karena itu, kesantunan berbahasa dapat dipandang sebagai faktor penting dalam menciptakan kenyamanan penumpang sekaligus mendukung kualitas pelayanan transportasi berbasis aplikasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kesantunan berbahasa merupakan aspek penting dalam interaksi antara pengemudi ojek online dan penumpang di kawasan Pancing, Kota Medan. Bentuk kesantunan yang ditemukan meliputi penggunaan sapaan hormat seperti “Pak”, “Bu”, “Mbak”, dan “Kak”, penggunaan bahasa yang ramah, serta kemampuan pengemudi menyesuaikan cara berkomunikasi sesuai dengan kondisi pelanggan. Bentuk-bentuk tersebut mencerminkan upaya pengemudi dalam menjaga kenyamanan dan keharmonisan komunikasi selama pelayanan berlangsung.

Penggunaan bahasa santun dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, seperti kepribadian pengemudi, pengalaman kerja, pelatihan dari perusahaan aplikasi, karakteristik



pelanggan, serta pengaruh sistem penilaian pelanggan (rating). Faktor-faktor tersebut berkontribusi dalam membentuk pola komunikasi pengemudi ketika memberikan pelayanan.

Temuan penelitian menegaskan bahwa kesantunan berbahasa tidak hanya berfungsi sebagai etika komunikasi, tetapi juga menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan transportasi online. Penggunaan bahasa yang sopan, ramah, dan menghargai pelanggan mampu menciptakan kenyamanan, mengurangi potensi kesalahpahaman, serta mendukung terciptanya hubungan yang lebih baik antara pengemudi dan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arihta, J., Angita, N., Ginting, S. B., Eninta, S., Sigalingging, W., & Fardian, O. (2025). Analisis Tindak Tutur pada Pengemudi Ojek Online (OJOL). *CARONG: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 2(2), 509-517. <https://teewanjournal.com/index.php/carong/article/view/1512>
- Aziz, Z. M., Anwar, M., Hum, M., & Murtadho, F. (2025). Kesantunan Berbahasa dalam Pelayanan Publik. Penerbit Lindan Bestari. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=MnyDEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Kesantunan+Berbahasa+dalam+Pelayanan+Publik+di+Era+Digital&ots=4hfqpxeITK&sig=4TvpApXQmldFrN0ceAqfBTkJ-Y>
- Fauziah. (2021). Kesantunan berbahasa dalam interaksi sosial masyarakat. *Jurnal Al-Munzir*, 14(2), 145–158.
- Fitriana, R., Arsyad, A. S., Oktaviana, N. A., Alam, M. D. N., Firmansyah, M. F., & Zahra, S. F. A. (2026). Interpersonal Skills bagi Pengemudi Ojek Online di Kota Makassar. *Journal Social Engagement: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 14- 19. <https://jurnal-fisip.uim-makassar.ac.id/index.php/sosial/article/view/468>
- Hanafî. (2014). Kesantunan berbahasa dalam perspektif sosiolinguistik. *Jurnal Ilmu Budaya*, 2(1), 25–34.
- Irawati, D. Y., & Ezrani, O. (2017). Servqual dan conjoint analysis dalam house of quality untuk layanan ojek online. *Jurnal Teknik Industri*, 19(1), 82–96. <https://doi.org/10.22219/JTIUMM.Vol19.No1.82-96>
- Lestariningsih, T. (2021). Analysis of service quality and trust on customer satisfaction of ojek online in Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 14(3). <https://doi.org/10.20473/jmtt.v14i3.30033>
- Maharani, N., Pujihastuti, E., & Krisnawati, Y. (2025). Penerapan prinsip kesantunan berbahasa dalam komunikasi sosial. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 10(1), 45–56.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, dan Saldana, Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edisi Ke-3. California: Sage Publications.
- Prasetya, G. A., Ramadhan, H., & Sari, R. P. (2022). Prinsip kesantunan dalam jual beli online di Instagram: Suatu kajian pragmatik. *Jurnal Konfiks*, 9(2). <https://doi.org/10.26618/konfiks.v9i2.9379>
- Sirait, H. A., & Gafari, M. O. F. (2021). Pelanggaran prinsip kesantunan dalam percakapan pelanggan dan pengemudi ojek online di Medan. *Jurnal Sasindo*, 10(2). <https://doi.org/10.24114/sasindo.v10i2.31143>



- Siswanto, S., Afriadi, D., Fauzi, R. A., & Adawiyah, R. (2026). Representasi Strategi Kesantunan dalam Ulasan Pengguna Aplikasi Gojek di Playstore: Kajian Pragmatik. GERAM (Gerakan Aktif Menulis), 14(1), 169-178. <https://journal.uir.ac.id/index.php/geram/article/view/27496>
- Sumarna, T. F. A. (2023). POLA KOMUNIKASI VERBAL & NONVERBAL DRIVER OJEK ONLINE GRAB BIKE TERHADAP CUSTOMER (Studi Pada Driver Ojek Online Grab Di Ciledug Tangerang) (Doctoral dissertation, Universitas Nasional). <http://repository.unas.ac.id/id/eprint/8175/>
- Tuflih, M. A. (2025). Pengaruh Kesantunan Berbahasa Terhadap Rating Driver Online: Strategi Kesantunan Brown dan Levinson. DEIKTIS: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra, 5(4), 5452-5458. <https://mail.dmijournals.org/deiktis/article/download/2575/1786>
- Usman, S. A., & Gafari, M. O. F. (2024). Prinsip-prinsip kesantunan berbahasa dalam fitur chat di aplikasi ojek online. BLAZE: Jurnal Bahasa dan Sastra dalam Pendidikan Linguistik dan Pengembangan, 2(3), 188–202.