

## **Tindak Tutur Ekspresif Pembeli dalam Aplikasi Shopee**

**\*Muna Warah<sup>1</sup>, Ria Satini<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas PGRI Sumatera Barat

*Jalan Gunung Pangilun, Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia*

\*Corresponding author. Email: [warah8982@gmail.com](mailto:warah8982@gmail.com)

### **Abstract**

This research is motivated by the frequent use of expressive speech acts used by buyers in the assesment column in the Shopee application. Even though the store's rating is very high, it does not rule out that many buyers are dissatisfied. This dissatisfaction can be sourced from problems with shipping goods, choosing colors, sizes, and services provided by the seller. The research focuses on identifying expressive speech acts, including acknowledgments, apologies, and expressions of regret. This type of research is qualitative with analytical descriptive method. The data used are expressive speech acts of buyers in the form of sentence and words contained in the clothing store assesment column in the Shopee application. The speech act theory used is Searle (1979). The data analysis technique used the matching method and the agih method. From the result of the study found three forms of expressive speech acts, namely thanking, apoligizing, and regretting. This indicates that the buyer expresses or expresses his heart to the seller about the product that has been purchased.

**Key words:** *speech acts, expressive, Shopee*

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh seringnya ditemukan penggunaan tindak tutur ekspresif digunakan pembeli pada kolom penilaian dalam aplikasi Shopee. Walaupun rating toko tersebut sangat tinggi namun tidak menutup kemungkinan bahwa banyak juga pembeli yang merasa tidak puas. Ketidakpuasan tersebut dapat bersumber dari masalah pengiriman barang, pemilihan warna, ukuran, dan pelayanan yang diberikan oleh penjual. Penelitian berfokus pada identifikasi tindak tutur ekspresif antara lain ucapan terima kasih, permintaan maaf, dan ungkapan menyesalkan. Jenis penelitian ini ialah kualitatif dengan metode deskriptif analitik. Data yang dipakai adalah tindak tutur ekspresif pembeli yang berbentuk kalimat dan kata yang terdapat dalam kolom penilaian toko pakaian di aplikasi Shopee. Teori tindak tutur yang dipakai adalah pendapat Searle (1979). Teknik analisis data menggunakan metode padan dan metode agih. Dari hasil penelitian ditemukan tiga bentuk tindak tutur ekspresif yaitu mengucapkan terima kasih, meminta maaf, dan menyesalkan. Hal ini mengindikasikan bahwa pembeli mengungkapkan atau mengutarakan isi hati kepada penjual mengenai produk yang telah dibeli.

**Kata kunci:** *tindak tutur, ekspresif, Shopee*

### **A. Pendahuluan**

Tuturan adalah salah satu cara terbaik untuk menyatakan atau menyampaikan keadaan emosional seseorang kepada orang lain. Menurut Austin (1962), di dalam tuturan terkandung tindakan yang tak kasat mata atau lazim disebut tindak tutur, tindak tutur sebagai gejala individu dapat diungkapkan secara lisan dan tulisan. Tindak tutur yang bertujuan untuk mengungkapkan isi hati dan perasaan seseorang disebut tindak tutur ekspresif. Defenisi ini sejalan dengan pendapat Searle (1979) menjelaskan tindak tutur ekspresif ialah yang

mengungkapkan keadaan psikologis yang ditentukan dalam ketulusan kondisi tentang keadaan yang ditentukan dalam proporsional isi.

Tindak tutur sebagai praktik berbahasa sangat penting dalam komunikasi sehari-hari. Misalnya tindak tutur ekspresif dapat menjadi perantara komunikasi dalam transaksi jual beli daring menggunakan aplikasi transaksi dalam jual beli daring seringkali menghasilkan cara berkomunikasi yang istimewa. Dimana komunikasi tersebut melibatkan beberapa orang yang tidak mengenal sebelumnya.

Tindak tutur ekspresif dalam kolom penilaian mempunyai kedudukan penting. Pembeli melakukan transaksi jual beli daring menggunakan bahasa sebagai alat komunikasi untuk mencapai sebuah kesepakatan. Pembeli memberikan testimonial untuk barang yang telah dibeli. Dalam testimonial tersebut, pembeli dapat mengungkapkan kepuasan atau ketidakpuasannya. Tuturan yang dituturkan pembeli nantinya sangat mempengaruhi pembeli lainnya. Secara umum, tuturan ekspresif yang dituturkan oleh pembeli dalam kolom penilaian memperlihatkan bahwa sikap psikologis penutur terhadap pengalaman berbelanja daring.

Beberapa penelitian relevan dengan penelitian ini antara lain, juga membahas tindak tutur pada aplikasi, yaitu *Tindak Tutur dalam Transaksi Jual Beli Daring di Akun Instagram @M2mfashionstore* oleh Fitriani (2021) dimana komunikasi antar pembeli dan penjual dilakukan secara tidak langsung (online), namun transaksi jual beli dapat mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak. Penelitian lain adalah Lyswidya (2020) berjudul *Tindak Tutur Direktif dalam Interaksi dan Pembeli Online Shop di Media Sosial Whatsapp*. Hasil penelitian ini terdapat 17 data yang diteliti, yaitu: meminta 4, memerintah 2, memesan 3, menasehati 2, dan merekomendasikan 6. Kajian lain oleh Fitria (2018) dengan judul *Tindak Tutur dalam Transaksi Jual Beli Perlengkapan Wanita di Daring Instagram*. Penelitian tersebut memiliki tiga rumusan masalah (a) wujud tindak tutur, (b) strategi tindak tutur dan (c) fungsi tindak tutur. Makalah lain, Soecherman (2020) dengan *Tindak Tutur Ilokusi Antara Administrator E-Commerce dengan Customer Karenina Store (Kajian Pragmatik)* berfokus pada jenis dan fungsi tindak tutur ilokusi.

Observasi yang dilakukan pada toko pakaian @aliyahbutik menunjukkan bahwa pembeli memberikan penilaian kepada toko pakaian terhadap produk yang diterima pembeli. Pembeli memberikan penilaian yang berbeda. Pembeli yang memberikan penilaian terhadap produk tersebut berguna untuk menginformasikan kepada masyarakat untuk lebih selektif dalam memilih produk tentang kualitas dari toko yang bersangkutan, baik dari segi ukuran produk, waktu pengiriman, pelayanan, pemilihan warna dan deskripsi produk yang tidak sesuai.

Tindak tutur ekspresif sangat penting dalam jual beli daring karena tidak hanya mengevaluasi dan meningkatkan daya tarik pembeli namun, dapat juga menurunkan minat pembeli untuk melakukan transaksi pada toko tersebut. Semakin tinggi penilaian pembeli terhadap toko, semakin tinggi pula minat masyarakat untuk membeli produk dalam toko tersebut. Fungsi tuturan ekspresif pembeli dapat memperkuat tuturan pembeli dan memengaruhi daya tarik masyarakat khususnya pembeli berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh pembeli sebelumnya.

Penelitian ini berfokus pada bagian tindak tutur ekspresif yang dituturkan oleh pembeli produk dalam aplikasi Shopee. Tindak tutur ekspresif ini, memiliki tujuan fungsional untuk memperkuat informasi dalam berkomunikasi melalui ujaran yang disampaikan oleh penutur atau pembeli dengan tidak langsung. Sehingga tuturan yang dimaksudkan dapat dipahami dengan baik dan benar. Tuturan ekspresif ini tidak hanya memberikan masukan atau kritikan yang membangun terhadap toko pakaian. Namun tuturan pembeli juga menjadi daya tarik tersendiri kepada calon pembeli yang akan membeli produk dalam toko pakaian tersebut.

## B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dikatakan penelitian kualitatif karena menghasilkan data berupa kata-kata. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik. Deskripsi analitik tidak hanya menguraikan dan juga memberikan pemahaman dan penjelasan secukupnya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tindak tutur ekspresif pembeli yang berbentuk kalimat, frasa, dan kata yang terdapat dalam kolom penilaian toko pakaian di aplikasi Shopee. Sumber data penelitian ini merupakan toko pakaian @alياهوbutik dalam aplikasi Shopee dengan tangkapan layar (*screenshot*).

Teknik baca dan catat merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini. Langkah-langkah pengumpulan data (a) peneliti membaca secara cermat dan menyeluruh untuk mendapatkan pemahaman yang baik dan benar mengenai tuturan pembeli dalam kolom penilaian aplikasi Shopee. (b) Peneliti menuliskan data dalam tabel inventarisasi data. (c) mengklasifikasikan data tersebut menurut teori Searle tentang bentuk tindak tutur ekspresif. Teknik analisis data penelitian ini yaitu metode padan dan metode agih. Teknik pada metode agih yaitu teknik dasar dan teknik lanjutan. Pada analisis data ini teknik yang digunakan adalah teknik lanjutan yaitu teknik lesap dan ganti.

## C. Hasil dan Pembahasan

Toko yang dijadikan sebagai data penelitian adalah @alياهوbutik (Kab. Bandung) dengan penilaian toko 4,9 (dari rating 5). Pengambilan data dari hasil observasi yang telah dilakukan pada tahun 2020, 2021, dan 2022. Berdasarkan transkripsi data, ditemukan tindak tutur ekspresif sebanyak tujuh puluh data.

### 1. TTE Mengucapkan Terima Kasih

Berikut ini adalah bentuk tindak tutur ekspresif mengucapkan terima kasih yang terdapat dalam kolom penilaian aplikasi *Shopee* pada toko pakaian @alياهوbutik (Kab. Bandung). Dapat dilihat pada berikut ini.

#### Data 01

*Ini pembelian kedua...tidak mengecewakan.. bahan bagus dan cocok... terima kasih seller next beli lg kalo ada model bagus lg...*

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa produk yang diterima pembeli untuk pembelian kedua tidak mengecewakan. Ucapan terima kasih sebagai rasa kepuasan pembeli terhadap keadaan bahan yang sesuai dengan harapan pembeli. Data 01 merupakan tindak tutur ekspresif mengucapkan terima kasih ditandai frasa *terima kasih*. Jika kata *terima kasih* dilesapkan maka makna kata akan berubah menjadi ekspresif mengucapkan terima kasih. Pembeli mengucapkan terima kasih karena baju yang dipesan sesuai dengan keinginan pembeli dan pengiriman produk yang cepat. Oleh sebab itu, pembeli bermaksud melakukan transaksi jual beli terhadap model yang baru.

#### Data 04

*Akhir nya dapet baju kerja yg size gede tu beneran gede, ga ngetat, bagus banget. Bakal langganan ini mahh **makasih** minn luvvv*

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa produk yang diterima pembeli tidak mengecewakan dan bahannya bagus. Data 04 merupakan tindak tutur ekspresif mengucapkan terima kasih ditandai frasa *terima kasih*. Jika kata *terima kasih*

dilesapkan maka makna kata akan berubah menjadi ekspresif mengucapkan terima kasih. Pembeli mengucapkan terima kasih karena baju yang diterima dari penjual memiliki ukuran yang sesuai dengan keinginan pembeli. Sehingga pembeli bermaksud berlangganan di toko tersebut.

#### Data 05

Bagus banget, bahannya dingin trus ukurannya juga pass, pokoknya mama ak sukaaa banget, udh repeat order 2x ttpi memuaskan! Packingnya juga aman, pengirimannya cptt. **Makasih**

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa produk yang diterima pembeli tidak mengecewakan, karena sebelumnya pembeli telah melakukan jual beli pada toko tersebut. Pembelian kedua kalinya pembeli merasa puas. Produk tersebut berbahan dingin, ukurannya sesuai dengan kebutuhan pembeli, pengemasan dan pengiriman baik. Data 05 merupakan tindak tutur ekspresif mengucapkan terima kasih ditandai frasa *terima kasih*. Jika kata *terima kasih* dilesapkan maka makna kata akan berubah menjadi ekspresif mengucapkan terima kasih. Pembeli mengucapkan terima kasih karena produk tersebut sesuai dengan keinginan pembeli.

#### 2. TTE Meminta Maaf

Di bawah ini adalah bentuk tindak tutur ekspresif meminta maaf yang terdapat dalam kolom penilaian aplikasi *Shopee* pada toko pakaian @alياهوbutik (Kab. Bandung). Dapat dilihat pada berikut ini.

#### Data 12

**Mohon maaf ya kak** saya kasih bintang 3 karna saya kecewa warnya luntur jadi yg putih berubah warna.. untuk bahannya saya suka dan ukurannya bener2 sesuai... tp saya tetep langganan kok

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan permohonan maaf karena memberikan penilaian sedang (bintang tiga). Karena produk yang diterima oleh pembeli berubah warna atau luntur. Oleh sebab itu, penutur minta maaf karena memberikan penilaian sedang (bintang tiga). Data 012 merupakan tindak tutur ekspresif meminta maaf ditandai dengan kata *maaf*. Jika kata *maaf* diganti dengan kata ampun maka maknanya akan tetap sama, yaitu meminta maaf. Tindak tutur meminta maaf yang diujarkan pembeli berfungsi untuk mengungkapkan rasa kecewa pembeli karena bahannya mudah luntur.

#### Data 013

Baju nya sdh smpe, kualitas bagus tp **maaf saya ksh bintang 3** krna pengiriman brngy lama bgt smpai2 nih baju ga smpt lg dipakai krna dah lwt wktunya, respon penjualnya jg lambat. Smoga ditingkatkan kmbali

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan permohonan maaf karena memberikan penilaian sedang (bintang tiga). Karena pengiriman produk tidak sesuai dengan waktu pengiriman. Data 013 merupakan tindak tutur ekspresif meminta maaf ditandai dengan kata *maaf*. Jika kata *maaf* diganti dengan kata ampun maka maknanya akan tetap sama, yaitu meminta maaf. Tindak tutur meminta maaf yang diujarkan pembeli berfungsi untuk mengungkapkan rasa kecewa pembeli karena kelalaian penjual dalam mengirimkan produk dan jadwal pengiriman yang tidak tepat.

**Data 014**

***Maafyaa tak kasih bintang dua*** soal ny mesen ny 3 berharap sama engx tw ny beda semua

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan permohonan maaf karena memberikan penilaian bintang dua (rendah). Data 014 merupakan tindak tutur ekspresif meminta maaf ditandai dengan kata *maaf*. Jika kata *maaf* diganti dengan kata ampun maka maknanya akan tetap sama, yaitu meminta maaf. Tindak tutur meminta maaf yang diujarkan pembeli berfungsi untuk mengungkapkan rasa kecewa pembeli karena keadaan produk yang diterima oleh pembeli ketiga produknya tidak ada yang sama

**3. TTE Menyesalkan**

Berikut ini bentuk tindak tutur ekspresif menyesalkan yang terdapat dalam kolom penilaian aplikasi *Shopee* pada toko pakaian @alياهوtik (Kab. Bandung). Dapat dilihat berikut ini.

**Data 020**

***Inimah bukan mustard merasa tertipu tolong jujur***

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa pembeli merasa ditipu karena warna yang dipesan oleh pembeli tidak sesuai. Oleh sebab itu, penutur merasa menyesal. Data 020 termasuk menyesalkan. Ditandai kata *tertipu*. Jika kata *tertipu* diganti dengan kata *terkecoh* maka maknanya akan tetap sama yaitu menyesalkan. Pembeli memberikan masukan terhadap penjual untuk jujur dalam memilih warna. Pemilihan warna yang dilakukan oleh penjual tidak sesuai dengan hal yang diinginkan pembeli.

**Data 021**

Sesuai apa yang ada digambar, bagus banget untuk size yg besar juga keliatan cocok ikat pinggangnya bisa dilepas. ***Bahan panas, enakny dipakai di tempat ber AC/sejuk, biasanya aku beli ukuran 2XL pas ini kebesaran: dikomen banyak yg sama jg ternyata***

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa produk tersebut tidak sesuai dengan harapan pembeli. Oleh sebab itu, penutur merasa menyesal karena produk tersebut berbahan panas. Data 021 merupakan tindak tutur maka makna kata berubah ekspresif menyesalkan. Ditandai dengan kata *panas*. Jika kata *panas* dilesapkan maka makna kata berubah menjadi ekspresif menyesalkan. Tujuan penyampaian tuturan menandakan bahwa pembeli memberikan masukan terhadap pakaian dengan tujuan tidak terulang pada pembeli lain. Tindak tutur ekspresif menyesalkan yang diujarkan pembeli berfungsi untuk mengungkapkan rasa tidak puas karena bahannya yang panas.

**Data 022**

***Bahannya tipis jadi ada nerawang.. tolong lebih teliti lagi biar gak salah ukuran***

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa produk yang diterima oleh pembeli berbahan tipis dan menerawang. Oleh sebab itu, penutur merasa menyesal. Data 022 merupakan tindak tutur ekspresif menyesalkan ditandai dengan kata *Bahannya tipis*. Jika kata *tipis* diganti dengan kata *minim* maka maknanya akan tetap sama yaitu menyesalkan. Tindak tutur ekspresif menyesalkan yang diujarkan pembeli berfungsi untuk mengungkapkan rasa kesal karena bahannya yang tipis.

**Data 023**

**Teryata baju'y besar bgt.. yg item kasar lebih lembut yg navy,, td pas nyobain bahn'ya panas,, pengemasannya'y lma pdhl sama" d kb.bdg**

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan bahwa baju yang diterima oleh pembeli tidak sesuai karena bajunya yang terlalu besar, berbahan kasar, panas, dan pengemasan lama. Oleh sebab itu, penutur merasa menyesal. Data 023 merupakan tindak tutur ekspresif menyesalkan ditandai dengan kalimat *besar bgt.* Jika kata *besar* dihapus maka makna kata berubah menjadi ekspresif menyesalkan. Tindak tutur ekspresif menyesalkan yang dituturkan pembeli berfungsi untuk mengungkapkan rasa tidak senang karena produk tidak sesuai dengan harapan pembeli.

**Data 024**

**Warna lebih tua dari gambar, bahannya kurang suka agak mengkilap gitu... tangannya juga lebar banget untung ga beli yg xl**

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan ulasan terhadap produk. Dimana keadaan warna baju tidak sesuai dengan gambar yang ada di deskripsi. Oleh sebab itu, penutur merasa menyesal. Data 024 merupakan tindak tutur ekspresif menyesalkan ditandai dengan kata *lebih tua.* Jika kata *lebih tua* dihapus maka makna kata berubah menjadi ekspresif menyesalkan. Bentuk tindak tutur ekspresif menyesalkan ini menggambarkan bagaimana keadaan produk dalam hal pemilihan warna kurang sesuai. Tindak tutur ekspresif menyesalkan yang diujarkan pembeli berfungsi untuk mengungkapkan ketidakpuasan pembeli karena pemilihan warna yang terlampau cerah.

**Data 025**

**Bagus sesuai harga, *cuman syang pengiriman super lama* beud pdhal blanjaku 10.10 yg lain sdh lama sampai ini sampe 12 hari**

Dari pernyataan di atas dipahami bahwa penutur menyampaikan keluhan karena proses pengiriman produk yang cukup lama. Sehingga penutur merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, penutur merasa menyesal. Data 025 merupakan tindak tutur ekspresif menyesalkan ditandai dengan pernyataan *pengiriman super lama.* Jika kata *pengiriman* diganti dengan kata *membawa* maka makna kata akan tetap sama yaitu menyesalkan. Tindak tutur ekspresif menyesalkan yang diujarkan pembeli berfungsi untuk mengungkapkan rasa ketidakpuasan pembeli dalam membeli produk karena proses pengiriman yang cukup lama.

**D. Simpulan**

Perkembangan internet mengubah cara hidup banyak orang salah satunya cara berbelanja. Komunikasi yang terjadi di dalam transaksi daring ini juga menimbulkan fenomena dan gejala berbahasa yang unik. Salah satunya adalah bagaimana interaksi dan relasi perasaan antara penjual dan pembeli dalam kolom komentar dan testimonial.

Adapun bentuk tindak tutur ekspresif yang terdapat dalam kolom penilaian aplikasi Shopee pada toko pakaian @alياهوbutik (Kab. Bandung) yaitu bentuk tindak tutur ekspresif mengucapkan terima kasih, meminta maaf dan menyesalkan. Bentuk tindak tutur ekspresif yang tidak ditemukan adalah mengucapkan selamat, mengucapkan belasungkawa, dan mengucapkan selamat datang. Bentuk tindak tutur ekspresif yang paling sedikit muncul adalah minta maaf. Bentuk tindak tutur ekspresif menyesalkan merupakan bentuk tindak tutur yang sering muncul dalam kolom penilaian aplikasi Shopee.

Adapun kelebihan dari penelitian adalah penelitian ini termasuk penelitian kekinian karena memasukkan unsur teknologi ke dalam penelitian berupa aplikasi yaitu Shopee. Selain itu, pembeli atau masyarakat dapat mengungkapkan atau mengutarakan isi hati kepada penjual mengenai produk yang tidak sesuai dengan harapan pembeli. Kekurangan dari penelitian ini adalah teori yang digunakan terlalu kuno dan perlunya penambahan waktu dalam proses pengambilan data.

## E. Referensi

- Andriarsih, Lyswidia. 2020. Tindak Tutur Direktif dalam Interaksi Penjual dan Pembeli Online Shop di Media Sosial Whatsapp. *La-Tahzan: Jurnal Pendidikan Islam* 12(2), 120-132.
- Austin, John L. 1962. *How To Do Thing With Words*. London: Oxford University Press.
- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fitriani, Ridha. 2021. Tindak Tutur dalam Transaksi Jual Beli Daring di Akun Instagram @M2mfashionstore. *Skripsi*. Universitas Muhammdiyah Surakarta.
- Fitria, Rima. 2018. Tindak Tutur dalam Transaksi Jual Beli Perlengkapan Wanita di Daring Instagram. *Skripsi*. Jember: FKIP Universitas Jember.
- Kasmi dan Adi Nurdian Candra. 2017. Penerapan E-Commerce Berbasis Business To Consumers Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Makanan Ringan Khas Pringsewu. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara* 15 (2), 109-116.
- Kholifah, Siti dan I Wayan Suyadnya. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Berbagi Pengalaman dari Lapangan*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Kurniawan, Ricky Andi. 2021. Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Minat Penggunaan E-Commerce: Studi Kasus di Shopee Indonesia. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi* 11 (2), 84-92.
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-prinsip Pragmatik* (terjemahan MDD Oka). Jakarta: UI Press.
- Mahsun. 2014. *Metode Penelitian Bahasa Tahapan Strategi, Metode dan Tekniknya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Margono, Slamet. 2014. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mufidah. 2020. Tindak Tutur Direktif dan Ekspresif Pada Acara Brownis dalam Program Trans TV. *Jurnal Bahasa dan Sastra Volume* 5(3).
- Pangesti, Nurma Indah, and Farida Yufarlina Rosita. 2019. "Tindak Tutur Ekspresif di Akun Instagram@ kampuszone." *Hasta Wiyata* 2(2), 33-40.

Rohmawati, Reny and Diding Wahyudin Rohaedi. 2021. Tuturan Ekspresif dalam Program Tonight Show Net TV: Kajian Pragmatik. *Bapala* 8(5), 40-56

Sari, Fenda Dina Puspita. 2012. Tindak Tutur dan Fungsi Tuturan Ekspresif dalam Acara Galau Finite di Metro TV: Suatu Kajian Pragmatik. *Jurnal Skriptorium* 1(2), 1-14.

Sastika, Widya. 2018. Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017). *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora* 2(2), 69-74.