

**LANGUAGE FUNCTIONS AND EXPRESSIONS USED
IN HANDLING GUEST COMPLAINTS IN EMAILS AT
THE NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program D4 Bahasa Inggris Untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional**



**Oleh
Dewa Ayu Nita Damayanti
NIM 2252013026**

**JURUSAN BAHASA ASING
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA TERAPAN LINGUISTIK**

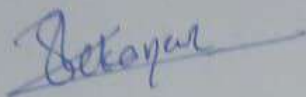


Skripsi oleh Dewa Ayu Nita Damayanti

Terlah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal, 25 Juli 2025

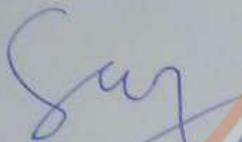
Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Putu Eka Sulistia Dewi, S.Pd., M.Pd

(Ketua)

NIP.198104192006042002



Dr. Putu Suarcaya, S.Pd., M.Sc.

(Anggota)

NIP. 197310032000121001



Dr. Made Dharma Susena Suyasa, S.S., M.Hum.

(Anggota)

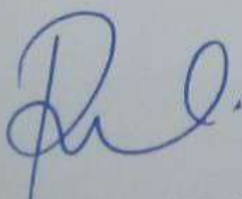
NIP. 197607142008121002



Anak Agung Sri Barustyawati, S.Pd., M.Hum.

(Anggota)

NIP. 197806082001122005



Dr. Putu Ayu Prabawati Sudana, S.Pd., M.Hum.

(Anggota)

NIP. 198401252008122003

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Bahasa dan Seni

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Linguistik

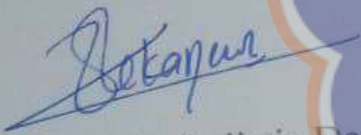
Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 25 Juli 2025

Ketua Ujian,

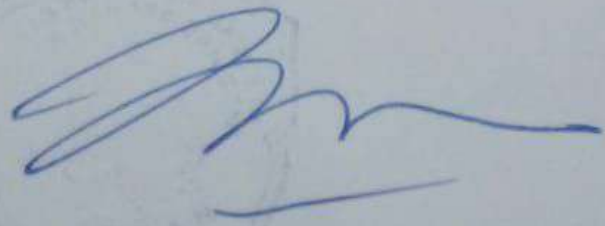
Sekretaris Ujian,


Dr. Ni Luh Putu Eka Sulistia Dewi, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198104192006042002


Made Aryawan Adijaya., S.Pd., M.Pd.
NIP. 197712162002121002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Bahasa dan Seni,


Drs. I Gede Nurjaya., M.Pd.
NIP. 196503201990031002

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "THE LANGUAGE FUNCTIONS AND EXPRESSIONS USED IN HANDLING GUEST COMPLAINTS IN EMAILS AT THE NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam skripsi saya ini atau ada klaim terhadap keaslian skripsi saya ini.



Singaraja, 25 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Dewa Ayu Nita Damayanti

NIM. 2252013026

ACKNOWLEDGEMENT

We express our deepest gratitude to the presence of God, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, for the blessing that enabled the researcher to complete this final project entitled **“The Language Functions and Expressions Used in Handling Guest Complaints in Emails at The New Sunari Lovina Beach Resort.”**

The researcher would also like to sincerely thank the following individuals for their significant contributions to the completion of this final project:

1. The researcher's supervisors, Anak Agung Sri Barustyawati, S.Pd., M.Hum., and Dr. Putu Ayu Prabawati Sudana, S.Pd., M.Hum., for their valuable guidance, support and encouragement throughout the writing of this final project.
2. The Sales and Marketing staff of New Sunari Lovina Beach Resort for their valuable support during my research.
3. The researcher's family, for their support and motivation during their Ganesha University of Education studies.
4. The researcher's friends for their support throughout the process of completing this final project.

Singaraja, 25 Juli 2025



Dewa Ayu Nita Damayanti

TABLE OF CONTENTS

	Page
ACKNOWLEDGEMENT	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
TABLE OF CONTENTS	xi
LIST OF TABLES	xiii
CHAPTER I INTRODUCTION	1
1.1 Background of Study	1
1.2 Statements of the Problem	3
1.3 Purpose of the Study	3
1.4 Significance of the Study	4
1.5 Research Scope	4
CHAPTER II LITERATURE REVIEW	6
2.1 Theoretical Review	6
2.1.1 Language Function	6
2.1.2 Language Expressions	7
2.1.3 Steps In Handling Customer Complaints	8
2.1.4 Language Functions and Expressions in Handling Complaints	9
2.2 Empirical Review	10
CHAPTER III RESEARCH METHOD	13
3.1 Research Design	13
3.2 Source of Data	13
3.3 Data Collection	14
3.4 Research Instruments	14

3.5 Data Analysis Technique.....	15
CHAPTER IV FINDINGS AND DISCUSSION.....	16
4.1 Findings.....	16
4.2 Discussion.....	23
CHAPTER V CONCLUSION AND SUGGESTIONS	28
5.1 Conclusion	28
5.2 Suggestions	28
REFERENCES.....	29
APPENDICES.....	31



LIST OF TABLES

	Page
Table 3.1 Language Functions and Language Expressions Used in handling complaints in emails at New Sunari Lovina Beach Resort	14
Table 4.1 Language Functions and Expressions Used to Handle Email Complaints	16

