



LA POLITESSE LINGUISTIQUE EN FRANÇAIS DANS LE SERVICE DE RESTAURATION : ÉTUDE DE CAS À BUKIT LAWANG

Wirnawati Br. Sinaga¹

¹Program Studi Tata Hidang, Jurusan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Medan, Indonesia

*Corresponding Author

Email:

wirnasinaga24@gmail.com

Received: 2 May 2026

Revised: 26 May 2026

Accepted: 26 May 2026

Online: 25 June 2026

Published: 25 June 2026

Franconesia: Journal of
French Teaching, Linguistics,
Literature and Culture
E-ISSN: 3021-8233



Keywords

Formes de politesse linguistique,
stratégies de politesse,
pragmatique interculturelle,
services de restauration, touristes
francophones

RÉSUMÉ

Dans le contexte du tourisme international, la politesse linguistique en français est essentielle. Cependant, les serveurs locaux à Bukit Lawang rencontrent des difficultés pragmatiques et linguistiques. Cette recherche vise à identifier les formes et stratégies de politesse utilisées par ces serveurs avec les touristes francophones, et à analyser la perception de ces derniers. L'étude adopte une approche qualitative descriptive impliquant six serveurs et cinq touristes. Les données, issues d'observations et d'entretiens, ont été analysées selon le modèle de Miles, Huberman et Saldaña, combiné à des statistiques descriptives. Les résultats révèlent la dominance des gestes accueillants (16 %), du vouvoiement et du sourire (12 %), face à une faible utilisation de l'atténuation comme le conditionnel ou les excuses (4 %). Les stratégies privilégient la politesse positive (34 %) et la communication non verbale (28 %) par rapport à la politesse négative (30 %). Les touristes ont exprimé une perception globalement positive (56,7 %) ou neutre (43,3 %), appréciant la convivialité interpersonnelle malgré des écarts avec les normes culturelles françaises. Enfin, cette étude contribue au Français sur Objectif Spécifique (FOS) en recommandant des formations linguistiques plus contextualisées pour améliorer la qualité du service en restauration..

Available online at
<http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/franconesia>



Introduction

Dans le développement du tourisme international qui continue de se développer, la langue n'est plus seulement comprise comme un outil de communication, mais aussi comme un moyen central pour construire des interactions interculturelles, en particulier dans le service de restauration. Les modèles d'interaction dans ce service ont une influence directe sur le niveau de satisfaction des touristes ainsi que sur l'image de la destination touristique. Bukit Lawang, de plus en plus connu par les touristes internationaux grâce à son potentiel écotouristique, est un exemple



concret de ce phénomène. Mais, sur le terrain, plusieurs contraintes sont encore rencontrées, notamment lorsque les serveurs locaux interagissent avec des touristes étrangers. Les limitations dans la maîtrise des langues étrangères ainsi que l'usage inapproprié des expressions pragmatiques peuvent causer des malentendus dans le processus de service. Ainsi, l'expérience touristique n'est pas seulement déterminée par les attraits naturels, mais aussi par la qualité du service et des interactions communicationnelles dans le contexte de la restauration.

Dans cette situation, la politesse linguistique devient un facteur déterminant en formant la qualité de l'expérience des touristes. Chen et Chen (2010) ont indiqué que l'expérience des touristes s'était construite à travers une série d'interactions de service vécues par les touristes pendant les activités touristiques, de sorte qu'une manière de communication polie et adaptée au contexte influe également sur leur évaluation. Avec l'augmentation du nombre de touristes francophones visitant à Bukit Lawang, l'usage de la politesse linguistique en français devient de plus en plus pertinent, car il est lié aux normes sociales et aux attentes culturelles qu'ils possèdent. Cela rejoint également avec l'opinion de Kim, Ritchie et McCormick (2012) qui ont souligné que l'expérience des touristes mémorable ne dépendait pas seulement des sites touristiques, mais aussi des interactions de service vécues directement, notamment dans le cadre de la restauration.

La politesse dans le service se comprend comme une pratique communicationnelle adaptative, stratégique et orientée vers le client. Baider, Cislaru et Claudel (2020) ont expliqué que la politesse n'était pas seulement considérée comme un ensemble de règles linguistiques, mais aussi comme une pratique discursive dynamique fortement influencée par le contexte social et culturel de l'interaction. Dans le contexte du tourisme impliquant des interactions interculturelles, cela devient très pertinent. Dans le même sens, Saragih et al. (2023) ont montré que les professionnels du tourisme avaient tendance à appliquer diverses stratégies de politesse, telles que l'empathie, l'attention, les compliments et l'aide adaptées aux caractéristiques des touristes. Ainsi, la politesse linguistique peut être comprise comme une stratégie de communication flexible et contextuelle visant à créer une expérience de service positive.

Du point de vue de la pragmatique interactionnelle, la politesse linguistique fonctionne comme un mécanisme essentiel pour maintenir les relations sociales établies dans une interaction. Brown et Levinson (1987) ont expliqué le concept de face, comprenant la positive face (le besoin de l'individu d'être valorisé et reconnu) et la négative face (le besoin de l'individu de ne pas se sentir sous pression ou restreint). Dans les études du français, ce concept se réalise à travers deux stratégies principales, à savoir la politesse positive et la politesse négative. La politesse positive vise à construire une proximité interpersonnelle à travers la convivialité, l'empathie et les expressions appréciatives telles que les compliments. En revanche, la politesse négative met l'accent sur le respect de la distance sociale à travers l'usage d'un langage plus formel et indirect. Ces deux stratégies ne sont pas rigides, mais sont utilisées de manière flexible selon le contexte interactionnel, et la situation de service, notamment dans le cadre de la restauration.

Dans la pratique du service en restauration, l'interaction entre le serveur et le client se déroule à travers des étapes séquentielles. Cousins, Lillicrap et Weekes (2014) ont expliqué que la séquence de service comprenait l'accueil des clients, leur installation, la présentation du menu, la prise de commande, le service des plats et des boissons, le traitement des réclamations, jusqu'à la clôture par le paiement et la prise de congé. Cette séquence d'étapes montre que le service en restauration ne relève pas uniquement avec les activités techniques, mais il est aussi un processus d'interaction sociale qui détermine la qualité de l'expérience de client.

À chaque étape, la politesse linguistique en français joue un rôle significatif. Isosävi (2020) a affirmé que la politesse en français se réalisait à travers l'usage de formes formelle telles que le

pronom vous, des formules de politesse, ainsi que des expressions conventionnelles comme les salutations, les remerciements, les excuses et les formes directes simplifiées ainsi que par des stratégies linguistiques comme l'atténuation telles que "voudriez-vous" et "pourriez-vous", le compliment, et en construisant une interaction harmonieuse entre le serveur et le client. En outre, l'usage de marqueurs discursifs tels que "bien sûr" et de structures de phrases plus complexes contribue à fluidifier la conversation et à créer une ambiance communicationnelle plus

confortable (Robert, 2023). Cependant, l'utilisation de ces éléments constitue également un défi pour les locuteurs non francophones, car elle exige une précision pragmatique et une sensibilité contextuelle. Ainsi, la politesse en français ne se limite pas au choix lexical, mais inclut également la gestion globale de la structure interactionnelle, nécessitant une précision linguistique et une sensibilité culturelle afin que la communication dans le service de restauration se déroule efficacement et conformément aux attentes des interlocuteurs.

Par ailleurs, la perception des touristes à l'égard des pratiques de politesse influence également leur évaluation de la qualité du service. Van Vaerenbergh et Holmqvist (2012) ont montré que l'utilisation d'une langue non maternelle dans les interactions de service pouvait diminuer le niveau de satisfaction et réduit leur tendance à recommander le service à d'autres personnes. Leurs autres découvertes (2014) ont également révélé que les différences linguistiques influençaient la perception de la qualité de la relation de service, notamment en termes de confort, de confiance et de réactivité. Cela montre que la langue ne fonctionne pas seulement comme un moyen de transmission d'information, mais contribue également à former l'expérience émotionnelle des touristes, en particulier les touristes francophones.

Plusieurs recherches antérieures ont également montré que la politesse linguistique est un élément essentiel dans les interactions de service dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie. Kusumarini (2022) a constaté que la politesse en japonais dans le service hôtelier se réalisait à travers l'usage de modalités, d'honorifiques et de structures keigo, permettant de maintenir l'harmonie entre le personnel et les clients. Ces résultats montrent que le choix des formes linguistiques ne remplit pas seulement une fonction structurelle, mais contribue également à construire une interaction de service polie et professionnelle. Par ailleurs, Pastini (2021) a souligné que la politesse en anglais des serveurs ne dépendait pas seulement des aspects linguistiques, mais aussi de la compréhension culturelle pouvant améliorer la manière de communiquer avec les clients. Cela montre que la capacité d'adaptation du style de communication au contexte culturel du client peut avoir un impact sur la qualité du service ainsi que créer des interactions plus efficaces et confortables. Dans le même sens, Williandani (2024) a montré que les compétences en anglais des serveurs contribuaient à l'amélioration de la qualité du service, notamment en termes de clarté de l'information, de rapidité de réponse et de capacité à établir des interactions professionnelles ayant un impact sur la satisfaction des clients. En outre, Taulia, Gapur et Pujiono (2023) ont montré que la politesse linguistique se réalisait à travers diverses formes verbales et non verbales, telles que proposer de l'aide, donner des compliments, utiliser des salutations chaleureuses et adopter une attitude respectueuse dans les interactions avec les touristes. Ces résultats indiquent que la politesse linguistique joue un rôle essentiel dans la construction de relations harmonieuses et dans l'amélioration de la qualité de l'expérience touristique.

Néanmoins, il existe encore des lacunes dans la recherche qui requièrent une attention particulière. Les recherches antérieures se sont principalement concentrées sur la politesse linguistique en japonais et en anglais, tandis que les recherches concernant la politesse linguistique en français dans le domaine du tourisme, notamment dans le service de restauration en Indonésie, restent limitées. Cette situation ouvre des perspectives pour analyser plus en profondeur la politesse linguistique en français dans le cadre du Français sur Objectif Spécifique (FOS), en particulier la politesse linguistique en français dans le domaine de la restauration. Ainsi, cette recherche devient pertinente pour combler cette lacune à travers une analyse plus spécifique des pratiques de politesse linguistique en français dans le contexte du service en restauration dans les destinations touristiques.

Sur la base des explications ci-dessus, cette recherche est formulée autour de trois questions

principales, à savoir : (1) quelles sont les formes de politesse linguistique en français utilisées par les serveurs de restaurant dans leurs interactions avec les touristes francophones à Bukit Lawang

? (2) quelles stratégies de politesse sont appliquées par les serveurs de restaurant dans le cadre du service en restauration à Bukit Lawang ? et (3) quelle est la perception des touristes

francophones à l'égard de ces pratiques de politesse ? Conformément à ces questions, cette recherche vise à identifier les formes et les stratégies de politesse linguistique en français appliquées par les serveurs de restaurant dans leurs interactions avec les touristes francophones à Bukit Lawang, ainsi qu'à analyser la perception des touristes francophones à l'égard de ces pratiques de politesse dans le service des restaurants à Bukit Lawang.

Enfin, cette recherche montre que la politesse linguistique en français dans le service de restauration joue un rôle important tant sur le plan théorique que pratique. Sur le plan théorique, elle enrichit les études en pragmatique interculturelle à travers l'analyse de la politesse en français dans un contexte de service de restauration encore peu étudié. Sur le plan pratique, les résultats de cette recherche sont attendus comme une référence pour les professionnels du service de restauration afin d'utiliser une langue plus appropriée, polie et conforme aux attentes des touristes francophones, ce qui permettrait d'améliorer la qualité des interactions et la satisfaction des clients. Ainsi, la politesse linguistique ne fonctionne pas seulement comme un aspect linguistique, mais aussi comme un élément essentiel qui contribue à soutenir la qualité des services dans les destinations touristiques.

METHODOLOGIE

Cette recherche utilise une approche qualitative descriptive afin d'examiner les pratiques de politesse linguistique en français dans le contexte réel des interactions de service en restauration. Cette recherche a été menée à Bukit Lawang, dans la régence de Langkat, au nord de Sumatra, en novembre 2025. Ce lieu a été choisi en raison de son statut de destination écotouristique fréquemment visitée par les touristes français, offrant ainsi un contexte approprié à l'analyse de la politesse linguistique en français dans le cadre du service en restauration.

Les participants de cette recherche comprenaient six serveurs locaux âgés de 20 à 35 ans qui n'ont jamais appris le français, que ce soit dans le cadre d'un apprentissage formel ou informel, ainsi que cinq touristes français ayant interagi directement avec ces serveurs. Les échantillons ont été sélectionnés selon une méthode purposive et situationnelle, en fonction de la pertinence des participants par rapport aux objectifs de la recherche et aux interactions observées sur le terrain.

Les données ont été collectées à partir d'observations des interactions entre les serveurs et les touristes francophones au restaurant, d'entretiens semi-structurés avec les touristes francophones, ainsi que la documentation consistant en prises de notes, recordings, transcriptions des interactions verbales et descriptions des situations observées. Les données obtenues à partir de ce processus de documentation ont produit 50 énoncés verbaux et non verbaux liés aux formes et stratégies de politesse linguistique en français. Chaque énoncé a été classé dans une catégorie de politesse en se basant sur sa fonction dominante la plus marquante.

Les techniques d'analyse des données utilisées dans cette recherche se réfèrent au modèle de Miles, Huberman et Saldaña (2014), qui a été simplifié par la chercheuse en fonction des besoins de l'étude et complété par une analyse statistique descriptive afin de calculer les fréquences et les pourcentages. Les étapes de l'analyse des données sont les suivantes : identifier les formes et les stratégies de politesse, classer les données selon les catégories prédéfinies, calculer la fréquence (F) et le pourcentage sur un total de 50 énoncés. Les résultats de ces données sont ensuite interprétés et présentés sous forme de tableau de triangulation. Le calcul des pourcentages dans cette recherche utilise la formule statistique descriptive suivante :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Explication des symboles :
 F = la fréquence des données
 N = le nombre total des

En plus de cela, Les données d'entretien ont été obtenues à partir de 30 réponses à 6 questions posées aux 5 touristes francophones concernant leur perception sur la politesse

linguistique en français dont montré par les serveurs locaux dans le cadre du service en restaurant. Ces données ont ensuite été analysées à l'aide d'une technique de codage, puis leur fréquence et leur pourcentage ont été calculés après avoir transcrit et classé par catégorie A : Positive, B : Neutre (critique légère) et C : Négative. Le calcul des pourcentages a utilisé la même formule statistique que celle appliquée aux données de documentation. Ensuite, ces données ont été interprétées et analysées afin d'évaluer leur impact sur la qualité du service dans les restaurants. Les résultats de ces données sont également présentés sous forme de tableaux de triangulation.

Cette recherche applique également des principes éthiques en s'assurant du consentement des participants, en garantissant la confidentialité de leur identité et en utilisant les données uniquement à des fins académiques. En combinant une analyse qualitative et des données quantitatives, cette recherche offre une compréhension descriptive, analytique et empirique des pratiques de politesse linguistique en français dans le contexte des services de restauration à Bukit Lawang.

RÉSULTATS ET DISCUSSION

1. Résultats de la recherche

Les résultats de la recherche ont montré que les formes de politesse linguistique en français utilisées dans les services de restauration à Bukit Lawang ont été encore dominées par des éléments non verbaux plutôt que par des formes linguistiques plus complexes. Sur les 50 énoncés verbaux et non verbaux recueillis, les gestes accueillants sont apparus le plus souvent (16 %), suivis par les sourires et l'emploi du pronom « vous » (12 % chacun). Par ailleurs, les formes de base telles que les salutations et les formules de politesse ont également été assez fréquentes (10% chacune), ce qui a montré que les serveurs connaissaient généralement des expressions simples en français. Cependant, les formes plus complexes, telles que l'emploi de l'atténuation (2 %), les requêtes indirectes (4 %), les marqueurs de discours (4%), et les excuses (4 %), ont été rarement utilisées. Ces résultats ont indiqué que les pratiques de politesse se sont appuyées davantage sur des formes simples et non verbales, tandis que la maîtrise des structures linguistiques plus délicates ou complexes est restée limitée.

En suite, les résultats de la recherche ont montré que les serveurs de restaurant ont eu recours à une combinaison de stratégies de politesse positive, de politesse négative et d'éléments non verbaux. La stratégie la plus fréquente a été la politesse positive (34 %), qui s'est manifestée par l'utilisation de formules de salutation, de remerciements, ainsi que par des efforts visant à créer une atmosphère conviviale. D'autre part, les stratégies non verbales ont également été assez présentes (28 %), notamment à travers le sourire, une intonation chaleureuse et les gestes du corps lors des interactions. Au contraire, la politesse négative (30 %) a également été utilisée, par exemple à travers des excuses ou l'emploi de formes de politesse telles que « vous ». En générale, les serveurs de restaurant ont semblé préférer une approche amicale et directe pour établir une relation avec les clients, tandis que les aspects formels qui insistent sur la distance sociale n'ont pas encore été pleinement utilisés. Le résumé des résultats concernant les formes et les stratégies de politesse linguistique en français est présenté dans le tableau de triangulation suivant.

Tableau 1. Triangulation des données sur les formes et les stratégies de politesse linguistique en français dans le

service de restauration

Forme de politesse	Stratégies de politesse	Description	Données d'exemple	Situation de Service	Interprétation
Salutations	Politesse positive	Expressions d'ouverture de l'interaction	<p>Interaction de service 1 Salut Jean¹, Glad to have you here, Vous voulez manger quoi?</p> <p>Interaction de service 2 Serveur : "Good afternoon, where are you from?" Un de Cliente : "France." Serveur : "Ah, bonjour² madame et monsieur², welcome to our restaurant! Is it your first time here? Client : "Yes, it's our first time." Serveur: "Très bien. Please have a seat. Where would you like to sit?"</p> <p>Interaction de service 3 Bonsoir Monsieur³ nice to see you again, please come in.</p> <p>Interaction de service 4 Serveur : Good afternoon welcome to our restaurant. Un de Client : Bonjour Serveur : Ah oui, bonjour⁴ Mesdames et Monsieur, what can I do for you? Client : We have a reservation under the name Julien. Serveur : Très bien, Monsieur Julien, Please follow me. Your table is ready.</p> <p>Interaction de service 5 Serveuse : Bonjour⁵ Mademoiselle You haven't ordered yet? Here is menu. Cliente : Merci</p>	Accueil	Ouverture relationnelle positive
Remerciements	Politesse positive	Expression de gratitude	<p>Interaction de service 2 Serveur : Déjà fini, comment le repas? Cliente : C'est délicieux Serveur : Merci¹ Client : et Merci pour le service, Here is a tip for you . Serveur : Merci beaucoup² Vous êtes très gentil, bonne journée.</p> <p>Interaction de service 4 Client : "Here is the payment."</p>	Clôture	Valorisation interlocutive et Réciprocité interactionnelle

			<p>Serveur : Merci beaucoup³ Monsieur Client : Je vous en prie.</p>		
Formules de politesse	Politesse positive	Expressions conventionnelles de politesse	<p>Interaction de service 2 Serveur : C'est le menu, take your order s'il vous plaît¹. Client : Merci beaucoup Serveur : Je vous en prie² Serveur : Your dish is ready Client: Merci. Serveur : bon appétit³ Interaction de service 6 Client : "Garçon, s'il vous plaît." Serveur: "Oui, monsieur Client : " Pouvez-vous nettoyer la table, s'il vous plaît, please clean it " Serveur : "Oui, bien sûr." Client : Merci beaucoup Serveur: "Pas de problème⁴, Interaction de service 3 Serveur : Here is your change." Client : Merci beaucoup Serveur : De rien⁵</p>	<p>Prise de commande</p> <p>Service de plat</p> <p>Demande de service</p> <p>Clôture</p>	Ritualisation discursive
Excuses	Politesse négative	Expression pour atténuer une gêne ou une erreur	<p>Interaction de service 4 Serveur : Excusez-moi¹ Are you ready to order Mesdames et Monsieur ? Client : Oui, Je voudrais grilled chicken, s'il vous plaît Serveur : Pardon² <i>Monsieur, the grilled chicken is sold out today.</i> Client : Oh, I see. What do you recommend ? Serveur : I recommend beef steak or fish fillet Client : I would like spaghetti bolognese, please. Serveur : Oui Madame. It is available. And you Madame? Client: I will take seafood pasta</p>	Prise de commande	Atténuation pragmatique
Vouvoiement	Politesse négative	Usage du pronom formel pour marquer le respect	<p>Interaction de service 1 Serveur: Vous¹ voulez manger quoi ? Client : Je voudrais un café avec un sandwich aux œufs s'il vous plaît. Serveur : Vous² voulez ça? Serveur : Vous³ voudriez peut-être un toast au beurre en attendant votre commande. Client : D'accord ,je le prends Interaction de service 2</p>	Prise de commande	Marquage de distance

Requêtes indirectes	Politesse négative	Demandes formulées de manière indirecte	Interaction de service 5 Cliente : Garçon s'il vous plaît! Serveuse : Oui Mademoiselle Cliente : Pourquoi ma commande n'est pas encore arrivée, Why is it taking so long Serveuse : Attendez un moment, s'il vous plaît ¹ , your order is being prepared. Interaction de service 6 Serveur : Vous voulez boire quelque chose Monsieur ² Client : oui bien sûr.	Réclamation Prise de commande	Indirection pragmatique
Marqueurs discursifs	Politesse négative	Éléments renforçant la relation ou atténuant la communication pour créer une harmonie communicationnelle	Interaction de service 6 Client: " Pouvez-vous nettoyer la table, s'il vous plaît please clean it " Serveur : "Oui, bien sûr." ¹ (Et il nettoie la table) Interaction de service 3 Serveur : Is everything alright Monsieur Client: " Avez-vous de la sauce? Do you have any sauce?" Serveur : "Oui, d'accord ² , I will get it for you.	Demande de service	Régulation interactionnelle
Sourire	Adaptation interculturelle (Non Verbal)	Expression non verbale de convivialité	Sourire du serveur: Bonjour Madame (avec un grand sourire sans dire un mot) gestes + sourire	Toutes les interactions	Support paralinguistique
Intonation Chaleureux	Adaptation interculturelle (Non Verbal)	Ton de voix exprimant la cordialité	Voix douce et accueillante	Toutes les interactions	Support paralinguistique
Gestes accueillants	Adaptation interculturelle (Non Verbal)	Langage corporel positif	-Gestes ouverts et posture accueillante Main ouverte, montrer la table -Montrer la direction avec la main discrètement -Déplacer doucement la chaise pour le client -Contact visuel avec le client, -Hochement de tête Orientation du corps vers le client	Accueil Prise de commande	Support paralinguistique

À partir du tableau de triangulation, des informations ont été obtenues concernant les formes de politesse linguistique en français, où les serveurs de restaurant ont utilisé plus souvent des formes simples et couramment employées dans les interactions quotidiennes. Les formules de politesse, les remerciements et les salutations sont apparus fréquemment dans diverses situations de service. Par exemple, les données ont montré des phrases comme "Bonjour Madame, bienvenue dans notre restaurant » pour accueillir les clients", ou " Merci beaucoup, bonne journée" pour conclure une interaction. Des expressions telles que " Je vous en prie, pas de problème" ont également été utilisées en réponse aux remerciements des clients. Ce modèle a

révèle que les serveurs ont eu tendance à préférer des expressions familières et faciles à employer. C'est parce-que, ces vocabulaires sont facile à memoriser et souvent utilisé par les touristes francophones. Ces vocabulaires sont non seulement simples, mais aussi applicables dans de nombreuses situations, ce qui les rend plus pratiques à utiliser par les serveurs dans leurs interactions avec les touristes francophones.

En revanche, les formes plus complexes ont été rares. Par exemple, l'emploi de phrases indirectes comme « Vous voudriez peut-être... » ou d'autres formes conditionnelles est resté limité. Les marqueurs de discoursifs comme « d'accord » ou « bien sûr » ont également été rarement utilisés. Bien que l'emploi de « vous » ait été relativement constant, en pratique, les phrases ont souvent paru encore trop directes, comme « Vous voulez manger quoi ? ». Cela a montré que, sur le plan formel, mais que, sur le plan du goût linguistique, il n'ont pas toujours respecté pleinement les normes de politesse linguistique en français. Autrement dit, le serveur maîtrise les formes de base, mais n'a pas encore recours à des variations plus délicates et contextuelles.

Par ailleurs, du point de vue des stratégies de politesse, les serveurs ont en réalité utilisé une combinaison de politesse positive et négative, même si cette utilisation n'a pas toujours été consistante. La stratégie de politesse positive s'est manifestée dans la manière dont les serveurs ont créé une atmosphère accueillante, par exemple par des salutations, des remerciements et des compliments tels que « Excellent ! Vous avez très bon goût ». Ce type d'expressions a aidé à créer une connexion et à valoriser les clients. D'autre part, la stratégie de politesse négative s'est manifestée par l'utilisation d'expressions plus prudentes, telles que « Excusez-moi... » ou « Vous voudriez peut-être... », qui servait généralement à préserver la politesse et à laisser une espace aux clients. Cependant, dans certains cas, le langage est resté trop direct, ce qui a montré que l'application de cette stratégie n'a pas encore été optimale.

Outre le langage verbal, il existait également des stratégies non verbales assez marquantes. Les serveurs ont souvent eu recours au sourire, au contact visuel et à des gestes ouverts lorsqu'ils communiquent avec les clients. Par exemple, ils ont accueilli les clients avec le sourire, ont indiqué leur place par un geste de la main et ont parlé avec une intonation aimable. Ces éléments ont semblé simples, mais ont contribué de manière significative à la création d'une atmosphère agréable. En effet, lorsque les compétences linguistiques en français des serveurs ont été limitées, ces stratégies non verbales ont aidé à maintenir la qualité de l'interaction. On peut donc affirmer que la politesse dont font preuve les serveurs ne dépend pas seulement aux mots, mais est également renforcée par leur attitude et leur manière de communiquer dans son ensemble, même si son application n'est pas encore tout à fait consistante, surtout dans des situations exigeant une plus grande délicatesse linguistique.

Du point de vue des touristes, les pratiques de politesse adoptées par les serveurs du restaurant à Bukit Lawang ont eu tendance à être jugées assez positives. La majorité des répondants ont donné une évaluation positive (56,7 %), tandis que les autres se sont situés dans la catégorie neutre (43,3 %), et aucun n'a donné d'évaluation négative. Certains aspects ont été particulièrement appréciés, comme l'attitude amicale, la communication non verbale et l'impression générale du service, qui ont chacun obtenu 80 % d'avis positifs. Cependant, en ce qui concerne l'adéquation aux normes culturelles françaises, les réponses ont été majoritairement neutres. Cela a montré que, même si les serveurs étaient capables de montrer une attitude polie et amicale, leur manière de communiquer ne correspond pas encore tout à fait aux attentes culturelles des touristes francophones. Le résumé de l'interprétation de ces perceptions des touristes est présenté dans le tableau de triangulation ci-dessous.

Tableau 2. Triangulation des données sur la perception des touristes francophones concernant les pratiques de politesse linguistique en français dans le service en restaurant

No	Aspect de perception	Objectif (Fonction pragmatique)	Interprétation des données issues des réponses des	Impact sur le service
1	Politesse positive (accueil et attitude)	Établir une relation chaleureuse et réduire la distance sociale	Une attitude chaleureuse et un accueil convivial permettent de créer une atmosphère agréable. La présence de sourires et d'attention de la part du personnel rend l'interaction plus plaisante. Cela amène finalement les touristes à se sentir accueillis et bien servis.	Améliore le confort des clients et favorise une expérience positive
2	Formes de politesse (salutations, remerciements)	Manifester le respect et initier l'interaction sociale	Ils sont faciles et bien maîtrisées par les serveurs. Lorsqu'ils savent que les clients sont français, les serveurs essaient souvent d'utiliser des salutations en français. Cela est perçu positivement et rend l'interaction plus agréable.	Renforce la perception de respect et l'effort d'adaptation linguistique
3	Politesse négative (respect, manière de parler)	Respecter la distance sociale et éviter l'imposition	Cet aspect ne peut être appliqué que par les serveurs capables de communiquer en français, et parfois inapproprié. Cependant, il reste difficile à mettre en œuvre, car la plupart des serveurs ne maîtrisent pas la langue française.	Peut limiter la qualité de l'interaction et créer parfois des incompréhensions dans la communication avec les clients.
4	Normes culturelles francophones	Se conformer aux attentes culturelles des clients	Même si la convivialité est déjà présente, certaines interactions peuvent paraître trop directes ou moins structurées. Cela ne correspond pas toujours pleinement à leurs attentes en matière de normes culturelles francophones. Par conséquent, il est nécessaire d'adapter le style de communication afin qu'il soit mieux aligné avec les attentes culturelles en matière de politesse française.	Peut limiter la satisfaction culturelle, mais reste acceptable grâce à l'adaptation locale
5	Communication non verbale (sourire, gestes)	Faciliter la communication et compenser les limites linguistiques	Le sourire et les gestes sont fortement appréciés et jouent un rôle clé dans la compréhension pendant la communication.	Renforce l'efficacité de l'interaction et améliore l'expérience globale
6	Perception générale de la politesse	Évaluer globalement la qualité de l'interaction	La politesse est perçue positivement même si les serveurs communiquent principalement en anglais, mais ils font l'effort d'utiliser un peu de français à travers des expressions simples, ce qui est fortement apprécié. De plus, leur communication est soutenue par des gestes, des sourires et une attitude chaleureuse ce qui permet	Primauté de la qualité relationnelle sur la compétence linguistique dans l'expérience de service

			aux touristes de se sentir accueillis et bien servis.	
--	--	--	-------------------------------------------------------	--

The Empowerment Process: From Oppression to Self-Sovereignty

D'après les données de triangulation ci-dessus, il apparaît que les pratiques de politesse adoptées par les serveurs ont donné généralement une impression assez positive, même si certains aspects ne correspondaient pas encore tout à fait à leurs attentes culturelles. En matière d'accueil, les touristes ont tendance à bien répondre à l'attitude amicale dont a été montré par les serveurs, notamment par les salutations, les sourires et l'attention pendant les interactions. Cette attitude rendait l'atmosphère plus chaleureuse et moins rigide, ce qui permettait aux touristes de se sentir bien accueillis. Cela a montré que les aspects positifs de la politesse, tels que l'amabilité et la proximité interpersonnelle, jouaient un rôle important dans la création d'un sentiment de confort pendant l'expérience de service.

Néanmoins, tous les aspects de la politesse n'étaient pas perçus de manière optimale. Certains touristes estimaient que la manière de parler des serveurs était parfois encore trop directe et ne correspondait pas aux normes de politesse de la culture française. Cela concernait principalement avec l'application de la politesse négative, qui exigeait une maîtrise linguistique plus élevée et une grande sensibilité au contexte. Dans certaines situations, la maîtrise limitée du français empêchait les serveurs d'utiliser des formes de phrase plus raffinées, ce qui pouvait entraîner des malentendus ou réduire la qualité de l'interaction. Néanmoins, cette situation restait compréhensible pour les touristes, car le contexte de service s'effectuait dans un environnement non francophone.

D'autre part, les aspects de la communication non verbale devenaient l'une des principales forces dans les interactions de service. Les touristes estimaient de manière constante que le sourire, les gestes corporels ainsi qu'une attitude ouverte aidaient la compréhension du message de la communication, surtout lorsque la langue utilisée était limitée. Par exemple, un serveur qui indiquait la direction d'une place à table avec un geste de la main, maintenait le contact visuel ou utilisait un ton de voix amical pouvait créer une impression positive, même si la communication verbale n'était pas entièrement fluide. Cela a montré que la communication non verbale agissait comme un élément d'équilibre et que, dans certains cas, elle pouvait compenser les insuffisances linguistiques.

Globalement, la perception des touristes à l'égard de la politesse linguistique en français des serveurs tendait à être positive. Ils se sentaient assez à l'aise et bien servis, même si les normes de politesse affichées ne correspondaient pas encore pleinement aux normes culturelles françaises et que les serveurs communiquaient majoritairement en anglais. Ils essayaient néanmoins d'utiliser un peu de français à travers des expressions simples, et cela était vraiment apprécié par les touristes. Il était intéressant de noter que les touristes mettaient davantage l'accent sur la qualité des relations interpersonnelles qui se construisaient au cours de l'interaction, plutôt que sur la précision de l'usage de la langue elle-même. Ainsi, les pratiques de politesse réalisées par les serveurs étaient déjà capables de répondre aux attentes de base des touristes, notamment en termes d'attitude et d'approche interpersonnelle ; toutefois, elles devaient encore être améliorées sur les plans de la politesse linguistique et de l'adéquation culturelle afin que l'expérience de service devienne plus optimale.

DISCUSSION

D'un point de vue théorique, les résultats de cette recherche ont montré que les pratiques de politesse des serveurs reflétaient en partie les concepts de « face positive » et de « face négative » proposés par Brown et Levinson (1987). Ces pratiques de politesse sont dominées par le « face » positif à travers des salutations, des formules de politesse, des compliments et des expressions de remerciement qui construisent la proximité interpersonnelle, ainsi que la politesse négative à travers l'usage du pronom vous, des requêtes indirectes et des stratégies de mitigation telles que l'atténuation. Mais, en pratique, on observe une simplification des structures énonciatives et un

usage du mélange de langues. Par exemple dans des énoncés comme « Salut Jean, Vous voulez manger quoi ? » ou « Bonsoir Monsieur nice to see you again, please come in », ce qui montre que la flexibilité dans la réalisation des stratégies de politesse ne suit pas entièrement les modèles théoriques idéaux.

Les résultats de cette recherche conformes partiellement dans la perspective de Cousins, Lillicrap et Weekes (2014), qui ont décrit la ritualisation des interactions dans le service en restauration, depuis l'accueil jusqu'à la clôture. Dans ce cadre, la politesse linguistique apparaît à chaque étape, mais sa pratique ne suit pas toujours strictement la structure formelle, car on trouve des variations dans les énoncés et des adaptations linguistiques influencées par le contexte multilingue et les situations de service sur le terrain. Par exemple, lors de la prise de commande, on trouve des énoncés tels que « Excusez-moi, Are you ready to order Mesdames et Messieurs ? » ou « Vous voulez manger quoi ? » qui illustrent d'un déplacement de la forme formelle vers une forme plus simple et hybrides.

Ensuite, Isosävi (2020) a souligné que la politesse linguistique en français se réalise à travers l'usage des formules de politesse, des pronoms formels, ainsi que des stratégies linguistiques telles que le compliment, l'atténuation, les formes directes simplifiées, les requêtes indirectes qui visent à maintenir un équilibre entre la clarté et la politesse dans les interactions qui visent à maintenir un équilibre entre la clarté et la politesse dans l'interaction. Cependant, dans la pratique observée sur le terrain, Cependant dans la pratique, la réalisation de cette politesse tend à être simplifiée et ajustée de manière Pragmatique, de sorte qu'elle ne suit pas entièrement les normes du français standard. Cette simplification apparaît notamment dans l'usage de structures phrase plus directes, sans mitigation suffisante. Par exemple, des énoncés tels que « Vous voulez ça ? » ou « Vous voulez manger quoi ? » qui utilisent déjà grammaticalement le pronom "vous" mais restent pragmatiquement trop directs selon les normes de politesse du français. Idéalement, ces énoncés pourraient être atténués à travers des formes plus nuancées comme « Qu'est-ce que vous voudriez manger ? » ou « Vous voudriez peut-être ceci ? ». Ce phénomène indique que les serveurs ont déjà une conscience initiale de l'utilisation des formes formelles, mais qu'ils ne maîtrisent pas encore pleinement les stratégies d'atténuation, qui sont la clé pour exprimer une politesse conforme aux attentes culturelles des locuteurs natifs. Cette condition est probablement due à la maîtrise limitée du français par les serveurs, de sorte qu'ils ont donc tendance à avoir des difficultés à construire des phrases plus complexes et plus nuancées.

Par ailleurs, Robert (2023) a affirmé que les marqueurs discursifs contribuent à assurer la fluidité et l'harmonie de l'interaction. Dans cette recherche, cette fonction apparaît également à travers l'usage d'expressions telles que « bien sûr » ou « pas de problème », si bien que certaines conversations, les marqueurs discursifs n'apparaissent pas dans leur intégralité et sont remplacés par des réponses brèves telles que « yes, ou « ok », ce qui réduit la cohésion discursive dans la conversation. On constate que les résultats de cette recherche soutiennent fondamentalement les théories de la politesse utilisées. Néanmoins, cela montre également l'existence de variations dans sa réalisation, sous forme de simplification, de mélange de langues et d'adaptations pragmatiques, influencées par le contexte de service multilingue dans l'environnement des restaurants en destination touristique.

En ce qui concerne l'expérience des services aux touristes, Chen et Chen (2010) ont affirmé que l'expérience touristique se construit à travers une série d'interactions de service vécues par les touristes, de sorte que la qualité de la communication, y compris la politesse linguistique, devient un facteur important dans l'évaluation de cette expérience. De même, Kim, Ritchie et McCormick (2012) ont souligné qu'une expérience touristique mémorable ne dépend pas uniquement de l'attractivité de la destination, mais aussi de la qualité des interactions directs. Les résultats de cette recherche montrent que l'utilisation de la politesse linguistique en français dans les services de restauration à Bukit Lawang, telles que les salutations, les formules de politesse, les expressions de remerciement et les demandes polies, contribue à créer une atmosphère d'interaction positive et agréable. Pourtant, la tendance à la simplification de la structure linguistique et au mélange des langues montre que les pratiques de politesse ne sont pas

encore entièrement conformes aux normes de la langue française. Malgré cela, l'expérience de service perçue par les touristes reste positive, ce qui indique que la chaleur de l'interaction interpersonnelle et la fonction communicative jouent un rôle plus dominant dans la formation de l'expérience que la perfection linguistique.

D'un point de vue socioculturel, Baider, Cislaru et Claudel (2020) ont considéré la politesse comme une pratique discursive influencée par le contexte social et culturel. Dans ce cas, les pratiques de la politesse linguistique en français ont un caractère adaptatif, comme l'utilisation d'un mixte linguistique (français-anglais) et la simplification du mode d'énonciation, ce qui reflète une négociation du sens dans les interactions interculturelles. Socialement, ces stratégies servent à maintenir la fluidité de la communication tout en construisant la proximité interpersonnelle, bien qu'elles ne soient pas entièrement conformes aux normes culturelles françaises, généralement plus indirectes et structurées. Dans le même sens, Saragih et al. (2023) ont souligné que la politesse dans le tourisme est stratégique et orientée vers le client à travers l'empathie, l'attention et l'amabilité. La dominance de la politesse positive, soutenue par des éléments non verbaux, montre que les serveurs privilégient la construction de relations sociales chaleureuses plutôt que le respect strict des normes linguistiques formelles. Cela reflète une forte influence de la culture locale valorisant l'hospitalité de sorte que, les pratiques de politesse qui en découlent sont de nature hybride, c'est-à-dire un mélange de normes locales et de normes françaises. Ainsi, cette pratique est socialement efficace pour établir des relations interpersonnelles, mais culturellement, elle ne répond pas encore pleinement aux attentes des touristes francophones.

Selon la perspective de Van Vaerenbergh et Holmqvist (2012 ; 2014), l'usage d'une langue non native dans les interactions de service peut réduire la satisfaction et influencer la perception de la qualité relationnelle, notamment en termes de confort, de confiance et de réactivité. Cependant, les résultats de cette recherche montrent que, même si la maîtrise du français par les serveurs soit encore limitée et souvent mêlée à l'anglais, les touristes francophones donnent toujours une perception positive de la politesse du service. Cela indique un changement dans la manière d'évaluer les services, où les limitations linguistiques ne constituent plus un facteur dominant dans l'évaluation de la qualité du service, car elles peuvent être compensées par une attitude aimable, une attention particulière, une politesse positive, ainsi que par des supports de communication non verbale tels que le sourire et les gestes. Ainsi, les effets négatifs potentiels dus aux différences de langue peuvent être minimisés, de sorte que l'expérience des touristes reste positive grâce à la qualité des interactions interpersonnelles, qui joue un rôle plus important que les lacunes dans l'utilisation d'une langue non maternelle.

Comparée aux recherches antérieures, cette recherche présente certaines similitudes. Ce résultat est cohérent avec la recherche de Kusumamini (2022) qui a montré que la politesse dans le service se réalise à travers des formes linguistiques spécifiques visant à maintenir des relations harmonieuses. En outre, Les similitudes sont également trouvées avec la recherche de Taulia, Gapur et Pujiono (2023), où la politesse n'apparaît pas seulement sous forme verbale, mais aussi sous forme non verbale, comme les sourires, l'intonation amicale et les gestes de service. Les données de cette recherche montrent que des éléments non verbaux tels que le sourire, une intonation chaleureuse et des gestes ouverts sont utilisés de manière constante et renforçant ainsi la dimension interpersonnelle du service.

Cependant, Il existe des différences avec la recherche de Pastini (2021) et Williandani (2024), qui souligne l'importance des compétences linguistiques et de la compréhension culturelle pour améliorer la qualité du service. Dans cette recherche, bien que la politesse soit toujours présente, son utilisation tend à être simple, incohérente et souvent accompagnée d'un mélange de langues (code-switching). Cela montre que la politesse appliquée est plus pratique que fondée sur une maîtrise linguistique et culturelle approfondie.

La comparaison entre les résultats de cette recherche avec les théories et les recherches antérieures montre qu'il existe des limitations dans la pratique de la politesse linguistique en français chez les serveurs de restaurant à Bukit Lawang. Ces limitations sont probablement dues aux caractéristiques des serveurs, qui n'ont aucune expérience d'apprentissage du français, que

ce soit de manière formelle ou informelle. La plupart d'entre eux ont acquis leurs connaissances en français de manière autodidacte par l'interactions directes avec des touristes francophones, de sorte que leur maîtrise de la langue française tend à se limiter à des expressions de base. De plus, le niveau d'éducation des serveurs, qui ne provient généralement pas du domaine de l'hôtellerie, influence aussi leur capacité à appliquer les pratiques de politesse de manière appropriée et constante dans le contexte du service.

Sur la base de ces conditions, l'amélioration des compétences des serveurs doit être orientée vers une formation en français adaptées aux besoins professionnels, telle qu'un programme de Français sur Objectif Spécifique dans le domaine de la restauration. La formation ne doit pas seulement se concentrer sur l'acquisition du vocabulaire, mais aussi sur des situations réelles à travers des simulations ou des jeux de rôle, par exemple pour prendre des commandes, traiter des réclamations ou offrir de l'aide aux clients. En outre, la direction doit également élaborer des procédures opérationnelles standard (SOP) de communication plus claires afin que les serveurs disposent d'une guide pour interagir avec les touristes étrangers, en particulier les touristes francophones.

Cette recherche présente plusieurs limitations, c'est-à-dire le nombre de répondants est limité et le lieu de recherche se concentre seulement sur des restaurants à Bukit Lawang, si bien que la diversité des données reste encore limitée. En outre, les données relatives aux perceptions des touristes sont subjectives, car elles sont fortement influencées par leurs expériences personnelles lorsqu'ils sont servis, ce qui nécessite une interprétation prudente.

Sur le plan théorique, cette recherche fournit une description de la manière sur comment la politesse linguistique en français est appliquée dans le contexte du service en restauration ce qui permet d'enrichir les études de pragmatique appliquée dans le domaine de la restauration. Sur le plan pratique, les résultats de cette recherche peuvent constituer une contribution pour les responsables de restaurants et les établissements d'enseignement afin de développer des formations en langues étrangères plus ciblées et adaptées aux besoins de communication dans le monde du travail, notamment pour améliorer la qualité du service aux touristes étrangers.

Conclusion

Cette recherche part du problème de la limitation des compétences linguistiques et pragmatiques des serveurs de restaurant dans l'utilisation du français, ce qui peut entraîner un décalage avec les attentes culturelles des touristes francophones dans le contexte des services touristiques. Les résultats de cette recherche montrent que les pratiques de politesse linguistique en français à Bukit Lawang sont dominées par des formes simples et des stratégies non verbales, comme les gestes, les sourires et l'utilisation d'expressions de base, tandis que les formes linguistiques plus complexes et atténuantes restent encore peu utilisées. Du point de vue des stratégies, la politesse positive et le soutien non verbal sont plus fréquemment utilisés que la politesse négative, ce qui indique que les serveurs privilégient une approche interpersonnelle amicale plutôt que la précision pragmatique formelle. Néanmoins, la perception des touristes est plutôt positive, ce qui montre que la qualité des relations interpersonnelles et l'attitude du service jouent un rôle plus dominant que la précision linguistique dans la construction de l'expérience de service.

Les résultats de cette recherche impliquent que la politesse dans le contexte des services de restauration ne dépend pas seulement de la maîtrise structurelle de la langue, mais aussi de la capacité d'adaptation à la communication interculturelle, qui est contextuelle et relationnelle. Par conséquent, le développement des compétences des serveurs doit être orienté vers une formation en français basée sur le Français sur Objectif Spécifique (FOS), qui ne insiste pas seulement sur les aspects linguistiques, mais aussi sur la sensibilité pragmatique et la simulation de situations réelles de service. En outre, pour les recherches ultérieures, il est recommandé d'élargir le contexte et de diversifier les participants afin d'obtenir une description plus compréhensive sur les pratiques de politesse dans les services touristiques multilingues.

Dans l'ensemble, cette recherche confirme que la politesse linguistique dans les services de restauration est une pratique communicative adaptative et hybride, formée par la négociation

entre les limitations linguistiques et les exigences de l'interaction interculturelle. Ainsi, l'amélioration de la qualité du service n'est pas seulement déterminée par les compétences de linguistique, mais surtout de la capacité à construire des relations interpersonnelles efficaces, qui deviennent la clé pour créer une expérience touristique significative et durable.

References

- Baider, F. H., Cislaru, G., & Claudel, C. (2020). Researching Politeness: From the 'Classical' Approach to Discourse Analysis...and Back. In *Corpus Pragmatics* (Vol. 4, Issue 3, pp. 259-272). Springer. <https://doi.org/10.1007/s41701-020-00088-8>
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press. : <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813085>
- Chen, C. F., & Chen, F. S. (2010). Experience Quality, Perceived Value, Satisfaction and Behavioral Intentions for Heritage Tourists. *Tourism Management*, 31(1), 29-35. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.02.008>.
- Cousins, J., Lillicrap, D., & Weekes, S. (2014). *Food and Beverage Service* (9th ed.). London, UK: Hodder Education.
- Isosävi, J. (2020). Politeness in French Interaction: A pragmatic Perspective. *Journal of Pragmatics*, 160, 1-12. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2020.02.003>
- Kim, J. H., Ritchie, J. R. B., & McCormick, B. (2012). Development of a Scale to Measure Memorable Tourism Experiences. *Journal of Travel Research*, 51(1), 12-25. <https://doi.org/10.1177/0047287510385467>
- Kusumarini, I. (2022). Pememarkah Kesantunan Linguistik Tuturan Bahasa Jepang Staf Hotel di Bali. *Laacultour: International Journal of Language and Cultural Tourism*. DOI: <https://doi.org/10.52352/laacultour.v1i1.737>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Pastini, N. W. (2021). Kesantunan dalam Berbahasa Inggris Pramusaji: Kasus pada Beberapa Café di Pantai Jimbaran, Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(1). <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i1.455>.
- Robert, A. (2023). Bien sûr : Surjouer l'Assentiment pour Marquer la Politesse ? *Verbum et Lingua*, (22), 77-94. <https://doi.org/10.32870/vel.vi22.211>
- Saragih, E. L. L., Mulyadi, M., Nasution, K., & Pujiono, M. (2023). Positive Strategies of Language Politeness Across Tourism Service Actors: A Cross-cultural Socio-pragmatic Study. *Research Journal in Advanced Humanities*, 4(3). <https://doi.org/10.58256/wzav3v64>
- Taulia, T., Gapur, A., & Pujiono, M. (2023). Language Politeness of Local Tour Guides in Orangutan Ecotourism Bukit Lawang, North Sumatra: A Sociopragmatic Study. *CELT: A Journal of Culture, English Language Teaching & Literature*, 23(2), 264-283. <https://journal.unika.ac.id/index.php/celt/article/view/10845>

Van Vaerenbergh, Y., & Holmqvist, J. (2012). The Impact of Language Divergence on Customer Satisfaction. Proceedings of the 41st European Marketing Academy Conference (EMAC), 1–8. <https://biblio.ugent.be/publication/2067090>

Van Vaerenbergh, Y., & Holmqvist, J. (2014). Examining the Relationship Between Language Divergence and Word-of-Mouth Intentions. *Journal of Business Research*, 67(8), 1601–1608. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.02.012>

Williandani, M. (2024). Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris Pramusaji dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Compass Rose Restoran Hotel The ANMON Resort Bintan. *Tourism Economics Hospitality and Business Management Journal* 4 (2). <https://doi.org/10.36983/tehbmj.v4i2.656>