

DAFTAR ISI

Sampul Dalam	i
Prasyarat Gelar	ii
Pernyataan	iii
Pengesahan Skripsi	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Praktis.....	5
1.4.2 Manfaat Teoritis	5
1.5 Tinjauan Pustaka	6
1.6 Landasan Teori.....	8
1.7 Metode Penelitian.....	9
1.7.1 Teknik Pemilihan Informan	10
1.7.2 Teknik Analisis Data	12
1.8 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II KERANGKA TEORI	14
2.1 Pengertian Persepsi	14

2.2	<i>Omotenashi dan Hospitality</i>	15
2.2.1	Sejarah <i>Omotenashi</i>	17
2.2.2	<i>Hospitality</i>	19
2.3	<i>Omotenashi</i> Dalam Bidang Perhotelan Jepang.....	27
BAB III	ANALISIS DATA	31
3.1	Profil Hotel	31
3.2	Perahaman Mahasiswa Magang Indonesia Mengenai Konsep <i>Omotenashi</i>	33
3.3	Persepsi Mahasiswa Magang Indonesia Terhadap Konsep <i>Omotenashi</i>	39
3.4	Penerapan Konsep <i>Shitsurai</i> , <i>Furumai</i> , dan <i>Shikake</i> Pada <i>Omotenashi</i> Yang Dilakukan Mahasiswa Magang Indonesia	53
3.4.1	Penerapan Konsep <i>Shitsurai</i>	54
3.4.2	Penerapan Konsep <i>Furumai</i>	66
3.4.3	Penerapan Konsep <i>Shikake</i>	60
3.5	Penerapan <i>Omotenashi</i> Yang Dilakukan Mahasiswa Magang Indonesia Saat Magang Di Hotel Jepang.....	64
3.5.1	Penerapan <i>Omotenashi</i> Di Restoran.....	65
3.5.2	Penerapan <i>Omotenashi</i> Di <i>Miokuri</i>	65
3.5.3	Penerapan <i>Omotenashi</i> Di <i>Enkaijyo</i> dan <i>Heyashoku</i>	67
3.5.4	Penerapan <i>Omotenashi</i> Di <i>Souvenir Shop</i> Hotel	68
BAB IV	SIMPULAN DAN SARAN	70
4.1	Simpulan.....	70
4.2	Saran.....	72
YOYAKU		73
DAFTAR PUSTAKA		75

LAMPIRAN 1	77
LAMPIRAN 2	80
LAMPIRAN 3	83
LAMPIRAN 4	87
LAMPIRAN 5	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pemahaman Mahasiswa Magang Mengenai Konsep <i>Omotenashi</i>	33
Tabel 3.2 Pemaknaan Konsep <i>Omotenashi</i> Oleh Mahasiswa Magang Indonesia	34
Tabel 3.3 Makna <i>Hospitality</i> & Perbedaannya Dengan <i>Omotenashi</i> Menurut Mahasiswa Magang Indonesia.....	35
Tabel 3.4 Pentingnya Menerapkan Konsep <i>Omotenashi</i> Oleh Mahasiswa Magang.	37
Tabel 3.5 Faktor Yang Menyebabkan Para Informan Menerapkan Konsep <i>Omotenashi</i>	38
Tabel 3.6 Perasaan Para Informan Saat Mendapatkan Kesempatan Untuk Melayani Tamu Secara Langsung Saat Magang Di Hotel	39
Tabel 3.7 Manfaat Yang Dirasakan Mahasiswa Magang Ketika Menerapkan Konsep <i>Omotenashi</i> Saat Magang.....	41
Tabel 3.8 Kendala Mahasiswa Magang Indonesia Saat Melayani Tamu Hotel	42
Tabel 3.9 Hal Yang Perlu Ditingkatkan Untuk Pelayanan <i>Omotenashi</i> Oleh Hotel Shiretoko Daiichi	44
Tabel 3.10 Pemberian Tip Dari Tamu Kepada Mahasiswa Magang Indonesia	45
Tabel 3.11 Pengalaman Mahasiswa Magang Indonesia Saat Menerapkan Konsep <i>Omotenashi</i>	49
Tabel 3.12 Perbedaan Pelayanan Jasa Di Jepang Dan Indonesia Menurut Mahasiswa Magang Indonesia	50
Tabel 3.13 Persiapan Mahasiswa Magang Indonesia Dalam Menerapkan Konsep <i>Omotenashi</i>	57
Tabel 3.14 Bentuk Tangung Jawab Mahasiswa Magang Indonesia Saat Menerapkan <i>Omotenashi</i>	58
Tabel 3.15 Contoh Penerapan Konsep Shikake Yang Dilakukan Mahasiswa Magang Indonesia	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Ilustrasi Persamaan <i>Omotenashi & Hospitality</i>	22
Gambar 2.2 Ilustrasi Persamaan <i>Omotenashi & Hospitality</i> Versi Terjemahan.....	23
Gambar 2.3 Ilustrasi Perbedaan <i>Omotenashi & Hospitality</i>	24
Gambar 2.4 Ilustrasi Perbedaan <i>Omotenashi & Hospitality</i> Versi Terjemahan.....	25
Gambar 3.1 Foto Hotel Shiretoko Daiichi	31
Gambar 3.2 <i>Lobby</i> Hotel Shiretoko Daiichi.....	54
Gambar 3.3 Perpustakaan Kecil di <i>Lobby</i>	55
Gambar 3.4 Fasilitas Kamar	56
Gambar 3.5 <i>Amenities</i> dan Brankas	56