

ADITYA DWI SAPUTRO

NIM.43131.320170.001

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Penerapan Omotenashi di Hotel Sakura”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Omotenashi di Hotel Sakura, diikuti dengan kendala – kendala apa saja yang dialami oleh karyawan Hotel Sakura dalam melakukan Omotenashi. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang yang dapat diamati. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa Omotenashi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berada di Hotel Sakura. Peneliti berharap karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan informasi untuk penelitian selanjutnya.

Kata kunci : Omotenashi, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

桜ホテルのおもてなしの実施

アディティア・デウイ・サプトロ

NIM. 43131.320170.001

要旨

この研究は「桜ホテルの（おもてなし）の実施について」である。この研究は、桜ホテルにおもてなしの活用方法、おもてなしをするときの障害を明らかにすることを目的とする。研究者は書かれた単語や口頭で言われたものを観察して記述していくという方法で調査をした。その結果「おもてなし」が桜ホテル顧客満足度を向上する。研究者はこの研究がさらなる調査の助けとなることを願っている。

キーワード：おもてなし、ゲストの満足度、サービスの質