

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAKSI ..... i

要旨 ..... ii

KATA PENGANTAR ..... iii

DAFTAR ISI ..... v

**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1

A. Latar Belakang ..... 1

B. Rumusan dan Fokus Masalah ..... 5

C. Batasan Masalah ..... 5

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian ..... 5

E. Definisi Operasional ..... 6

F. Metode Penelitian ..... 7

G. Sistematika Penelitian ..... 9

**BAB II LANDASAN TEORETIS** ..... 10

A. *Keigo* ..... 10

1. Pengertian *Keigo* ..... 10

2. Jenis-Jenis *Keigo* ..... 11

B. Hotel ..... 19

1. Pengertian Hotel ..... 19

2. Tipe-Tipe Hotel .....	21
C. <i>Receptionist</i> Hotel .....	22
1. Pengertian <i>Receptionist</i> Hotel .....	22
2. Tugas Pokok <i>Receptionist</i> Hotel .....	23
3. Kualifikasi <i>Receptionist</i> Hotel .....	26
<b>BAB III PROFIL PERUSAHAAN .....</b>	<b>30</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	30
B. Visi dan Misi Hotel .....	34
C. Struktur Organisasi .....	35
<b>BAB IV LAPORAN HASIL OBSERVASI .....</b>	<b>36</b>
A. Hasil Observasi .....	36
1. Kuesioer atau Angket .....	36
2. Wawancara .....	38
B. Kendala-kendala Saat Melayani Tamu Jepang.....	45
C. Pemecahan Masalah .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>47</b>
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perubahan Bentuk Verba Khusus <i>Sonkeigo</i> .....	12
Tabel 2.2 Perubahan Bentuk Verba Khusus <i>Kenjoogo</i> .....	15
Tabel 2.3 Tipe-Tipe Hotel .....	21



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Sakura Park Hotel .....	30
Gambar 3.2 Tipe Kamar Deluxe .....	32
Gambar 3.3 Tipe Kamar Executive .....	32
Gambar 3.4 Tipe Kamar Junior Suite .....	33
Gambar 3.5 Tipe Kamar President Suite .....	33
Gambar 3.6 Struktur Organisasi .....	35

