

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xxi
DAFTAR TABEL DAN DAFTAR GAMBAR	xxiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah	4
1. Rumusan Masalah	4
2. Batasan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1. Tujuan Penelitian	4
2. Manfaat Penelitian	4
D. Definisi Operasional	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	1
LANDASAN TEORI.....	1
A. Budaya Kerja	1
1. Loyalitas terhadap Perusahaan	2
2. Dedikasi dan Etos kerja Tinggi	2
3. Kesadaran terhadap Kualitas dan Layanan	3
B. Konsep Omotenashi	3
C. Definisi Omotenashi	9
1. Shitsurai	12
2. Furumai	12
3. Shikake	12

D.	Klasifikasi Omotenashi	14
1.	Omotenashi yang tulus (Genuine Omotenashi)	15
2.	Omotenashi yang Berbasis Keahlian (Skilled Omotenashi)	15
3.	Omotenashi yang Bersifat Simbolis (Sysbolic Omotenashi)	15
4.	Omotenashi yang Bersifat Inovatif (Innovative Omotenashi).....	16
E.	Kategori dalam Omotenashi.....	16
1.	Empati.....	16
2.	Antisipasi	17
3.	Otentitas / Keaslian	17
4.	Kepercayaan.....	17
5.	Advokasi	17
F.	Hospitality	19
G.	Kualitas Pelayanan	21
H.	Kepuasan Pelanggan	22
I.	Penelitian Relevan.....	23
BAB III.....		26
METODOLOGI PENELITIAN.....		26
A.	Metode Penelitian.....	26
1.	Waktu dan Tempat	26
2.	Jenis Penelitian	26
B.	Prosedur Penelitian	27
1.	Tahap Persiapan	27
2.	Tahap Pelaksanaan	28
3.	Tahap Penyelesaian	28
C.	Teknik Pengumpulan Data	29
D.	Teknik Analisis Data.....	29
E.	Sumber Data	30
BAB IV		1
ANALISIS DATA.....		1
Analisis Data.....		1
1.	<i>Omotenashi: Bentuk Penampilan</i>	1
1.	Bentuk Penampil Pekerja (身だしなみ)	4
BAB V		27