

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	I
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYATULIS ILMIAH	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
SURAT KETERANGAN LAYAK UJIAN SIDANG.....	IV
MOTO DAN PERSEMBAHAN	V
ABSTRAKSI	VI
YOSHI	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Fokus Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Definisi Operasional.....	10
E. Metode Penelitian	10
F. Sistematika Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. <i>Omotenashi</i>	13
B. Pelayanan terhadap pelanggan.....	17
C. Sumber Daya Manusia.....	20
D. Penerapan 6S	22
BAB III PROFIL PERUSAHAAN	24
A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	24
B. Struktur Organisasi	25
C. Prosedur dan Model Kerja	25
BAB IV HASIL OBSERVASI	27
A. Penerapan <i>Omotenashi</i> di <i>EN Japanese Restaurant</i>	27

B. Kendala-kendala dalam penerapan <i>Omotenashi</i> di <i>EN Japanese Restaurant</i>	34
C. Solusi dalam menghadapi kendala penerpan <i>Omotenashi</i> di <i>EN Japanese Restaurant</i>	36
BAB V PENUTUP	37
A. Kesimpulan.....	37
B. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	40