

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
YOUSHI .....	viii
GAIYOU .....	ix
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah .....	4
1. Rumusan Masalah .....	4
2. Batasan Masalah .....	4
C. Hipotesis Penelitian .....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Manfaat Penelitian .....	5
E. Metode Penelitian .....	6
F. Definisi Operasional .....	6
G. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II LANDASAN TEORETIS .....	9
A. Konsep Kepuasan .....	9
1. Definisi Kepuasan .....	9
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	15
3. Pelayanan .....	16
4. Kualitas Pelayanan .....	17
5. Karakteristik Pelayanan .....	20
6. Perilaku Konsumen .....	22
B. Definisi Budaya Omotenashi .....	23
1. Definisi Budaya .....	23
2. Jenis Kebudayaan .....	24
3. Konsep <i>Omotenashi</i> .....	24
4. Asal Mula <i>Omotenashi</i> .....	28
5. Aspek – aspek <i>Omotenashi</i> .....	29
6. Ramah Tamah .....	31
C. Penelitian yang Relevan .....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	33
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
1. Tempat Penelitian .....	33
2. Waktu Penelitian .....	33
B. Populasi dan Sampel .....	34
1. Populasi .....	34
2. Sampel .....	34
C. Metode Penelitian .....	35
D. Variabel Penelitian dan Instrument Penelitian .....	38

1. Variabel Penelitian .....	38
2. Instrumen Penelitian.....	39
E. Teknik Analisis Data .....	41
1. Data Responden.....	41
2. Distribusi Frekuensi .....	41
3. Uji Validitas dan Reliabilitas. ....	42
4. Uji Normalitas data. ....	45
5. Uji Hipotesis.....	46
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>49</b>
A. Data Deskripsi .....	49
1. Karakteristik Responden .....	49
2. Data Responden.....	53
3. Data <i>Question</i> .....	54
B. ANALISIS DATA VARIABEL.....	55
1. Distribusi Frekuensi Budaya Omotenashi.....	55
2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Tamu .....	59
C. Uji Validitas dan Reabilitas Data .....	63
1. Uji validitas .....	63
2. Uji Reabilitas.....	66
D. Uji Normalitas Data.....	68
E. Uji Hipotesis Data .....	69
F. Interpretasi Data.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran-Saran.....	75
<b>DAFTAR ACUAN .....</b>	<b>76</b>