

**PENERAPAN NILAI *OMOTENASHI* DALAM KINERJA  
YAKULT LADY DI JAKARTA**

**SKRIPSI**



**NAJWA NUR SABRINA**

**20211100888**

**PROGRAM STUDI BAHASA DAN KEBUDAYAAN JEPANG**

**FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2026**

**PENERAPAN NILAI *OMOTENASHI* DALAM KINERJA  
YAKULT LADY DI JAKARTA**

**Diajukan sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Linguistik**



**NAJWA NUR SABRINA**

**20211100888**

**PROGRAM STUDI BAHASA DAN KEBUDAYAAN JEPANG**

**FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2026**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi Sarjana yang berjudul

### **Penerapan Nilai Omotenashi dalam Kinerja Yakult Lady di Jakarta**

Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang penulis susun sendiri di bawah bimbingan Herlina Sunarti, M.Si selaku Pembimbing I dan Riri Hendriati, M.Si selaku Pembimbing II bukan merupakan jiplakan atau karya orang lain. Sebagian atau seluruh isinya sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis sendiri.

Nama : Najwa Nur Sabrina  
NIM : 2021110088  
Program Studi : Bahasa dan Kebudayaan Jepang  
Fakultas : Bahasa dan Budaya

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa data dan judul tersebut merupakan hasil jiplakan/plagiat dari karya tulis orang lain, maka sesuai dengan kode etik ilmiah, penulis menyatakan bersedia menerima sanksi termasuk pencopotan/pembatalan gelar akademik oleh pihak Universitas Darma Persada.

Jakarta, 17 November 2025



METERAI  
TEMPEL  
IB4FEANX342964324

Najwa Nur Sabrina

2021110088

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Sarjana yang berjudul:

### Penerapan Nilai Omotenashi dalam Kinerja Yakult Lady di Jakarta


Telah diterima dengan baik dan diujikan pada tanggal 17 November 2025 di hadapan Panitia Sidang Skripsi Sarjana Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Jepang Fakultas Bahasa dan Budaya.

Oleh

DEWAN PENGUJI

Yang terdiri dari:

**Pembimbing I**

  
(Herlina Sunarti, M.Si)

**Pembimbing II**


  
(Riri Hendriati, M.Si)

**Ketua Penguji**

  
(Dr. Hermansyah Djaya, M.A)

**Ketua Program Studi**

**Bahasa dan Kebudayaan Jepang**

  
(Hayun Nurdiniyah, M.Si.)

**Dekan Fakultas**

**Bahasa dan Budaya**

  
(Dr. C. Dewi Hartati, M.Si.)

## ABSTRAK

Nama : Najwa Nur Sabrina  
NIM : 2021110088  
Program Studi : Bahasa dan Kebudayaan Jepang  
Fakultas : Bahasa dan Budaya  
Judul Skripsi : Penerapan Nilai *Omotenashi* dalam Kinerja Yakult Lady di Jakarta

Nilai *omotenashi* merupakan konsep keramahtamahan khas Jepang yang menekankan pelayanan tulus, perhatian terhadap pelanggan, serta upaya untuk membangun hubungan sosial yang harmonis. Dalam era globalisasi, nilai ini tidak hanya diterapkan di Jepang, tetapi juga diadaptasi di berbagai negara, termasuk Indonesia melalui praktik pelayanan Yakult Lady. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan nilai *omotenashi* dalam kinerja Yakult Lady di Jakarta, mengidentifikasi tantangan dalam proses adaptasi nilai budaya Jepang di lingkungan masyarakat Indonesia, serta mengeksplorasi pengaruh penerapan *omotenashi* terhadap hubungan antara Yakult Lady dan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dan juga wawancara.

Kata kunci: Omotenashi, Yakult Lady, adaptasi budaya, interaksi sosial, pelayanan

## 概要

氏名 : ナジュワ・ヌル・サブリーナ  
学生番号 : 2021110088  
学科 : 日本語・日本文化  
題名 : ジャカルタのヤクルトレディの活動における「おもてなし」の実践

おもてなしの精神は、真心からのサービス、顧客への配慮、そして調和のとれた社会的関係の構築を重視する日本特有のホスピタリティ概念である。グローバル化時代において、この価値観は日本国内だけでなく、インドネシアにおけるヤクルトレディのサービス実践を通じて、様々な国で適応されている。本研究は、ジャカルタにおけるヤクルトレディの業務遂行におけるおもてなしの価値の適用を分析し、インドネシア社会における日本文化の価値適応プロセスにおける課題を特定するとともに、おもてなしの適用がヤクルトレディと消費者との関係に与える影響を探求することを目的とする。研究方法としては、記述的定性研究を採用し、データ収集にはアンケート調査とインタビューを併用する。

キーワード：おもてなし、ヤクルトレディ、文化適応、社会的相互作用、サービス

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya. Berkat izin dan karunia-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Nilai *Omotenashi* dalam Kinerja Yakult Lady di Jakarta”. Karya ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Linguistik pada Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Jepang, Fakultas Bahasa dan Budaya, Universitas Darma Persada.

Proses penyusunan skripsi ini tentu tidaklah mudah dan penuh dengan berbagai tantangan. Namun, dengan doa, dukungan, serta bantuan dari banyak pihak, penulis mampu melewati setiap tahapannya hingga sampai pada titik ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Herlina Sunarti, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu bersedia untuk memberikan banyak waktu, tenaga, pikiran, serta motivasi untuk membimbing penulis yang sangat awam dari awal hingga akhir dalam penyusunan skripsi ini.
2. Riri Hendriati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi.
3. Dr. Hermansyah Djaya, M.A. selaku Ketua Sidang Skripsi atas ilmu dan pengetahuan baru yang telah diberikan kepada saya selama proses sidang.
4. Yosefa Putri Tanjungsari, M.Si. selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan ilmu, arahan serta semangat kepada penulis selama perjalanan kuliah dari awal hingga akhir
5. Hayun Nurdiniyah, M.Si. selaku Ketua Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Jepang.
6. Dr. C. Dewi Hartati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Budaya.
7. Para dosen, baik dari program studi Bahasa dan Kebudayaan Jepang maupun dosen MKU, dan dosen-dosen dari prodi lain yang telah

memberikan banyak sekali ilmu dan wawasan yang sangat berharga bagi penulis.

8. Keluarga, terutama Ayah, Bunda, Mama Alin, dan Mama Alis yang selalu memberikan kasih sayang, mendukung dan memberikan banyak sekali motivasi kepada penulis dalam segala bentuk untuk terus melanjutkan perkuliahan hingga lulus.
9. Teman-teman kelas 03, terutama teman tercinta dan tersayang penulis, Quina Adiva Nihayatul Fadliah dan Tabitha Zahwa Febrizca yang sudah selalu memberikan banyak dukungan, motivasi, pengalaman berharga yang tak ternilai, dan juga berbagi suka dan duka selama masa perkuliahan penulis.
10. Catra Satria Ardaffa yang senantiasa menemani, memberikan banyak kebahagiaan, motivasi dan dukungan untuk penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini dan seterusnya.

Jakarta, 4 Februari 2026

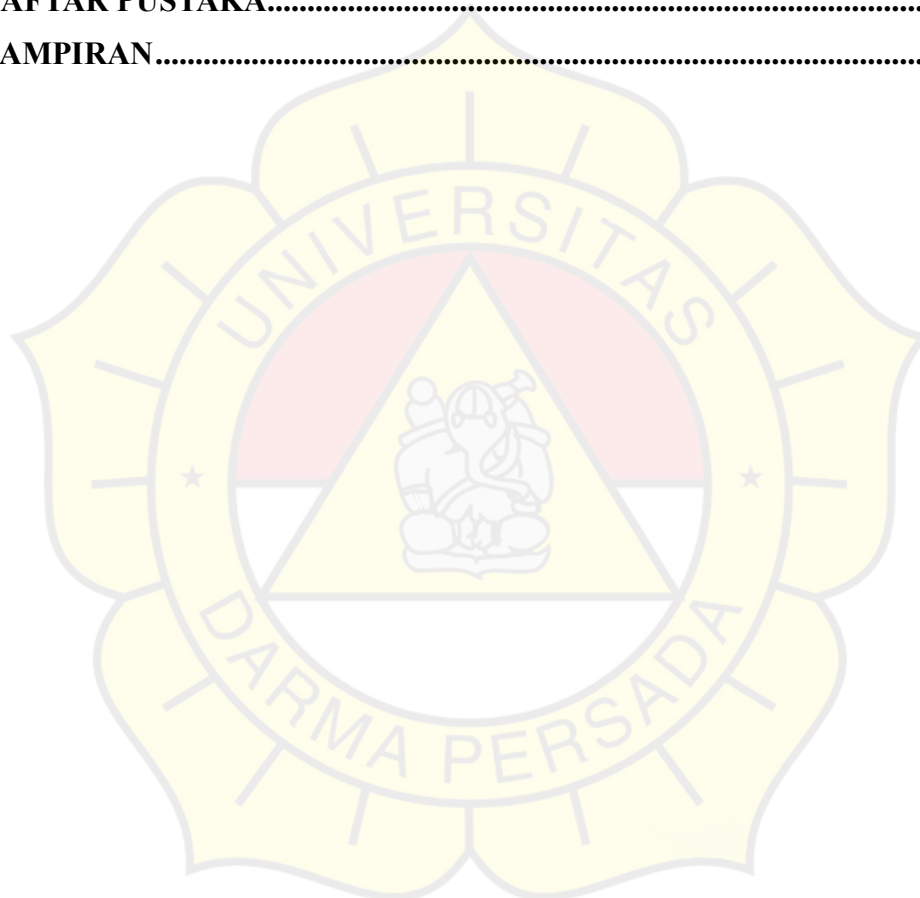
Najwa Nur Sabrina

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
概要.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR DIAGRAM .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Penelitian Yang Relevan.....	6
1.3 Identifikasi Masalah.....	7
1.4 Pembatasan Masalah .....	8
1.5 Perumusan Masalah.....	8
1.6 Tujuan Penelitian.....	8
1.7 Landasan Teori .....	8
1.7.1 Omotenashi.....	8
1.7.2 Teori Kepuasan Pelanggan.....	9
1.7.3 Teori Interaksi Sosial.....	10
1.8 Metode Penelitian .....	11
1.9 Manfaat Penelitian .....	11
1.9.1 Teoritis.....	11
1.9.2 Praktis .....	11
1.10 Sistematika Penulisan .....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	13
2.1 Sejarah Perusahaan Yakult .....	13
2.2 Profil Yakult Lady .....	15
2.3 Konsep <i>Omotenashi</i> .....	20
2.4 Teori Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	23

2.5 Interaksi Sosial .....	24
<b>BAB III PENERAPAN NILAI OMOTENASHI DALAM KINERJA YAKULT LADY DI JAKARTA .....</b>	<b>27</b>
3.1 Gambaran Umum.....	27
3.2 Penerapan Nilai Omotenashi dalam Pelayanan Yakult Lady .....	32
3.2.1 Keramahan Yakult Lady dalam Menyapa Pelanggan .....	33
3.2.2 Kesopanan Yakult Lady dalam Interaksi.....	34
3.2.3 Perhatian Yakult Lady terhadap Kebutuhan Pelanggan.....	35
3.2.4 Penyampaian Informasi Kesehatan oleh Yakult Lady .....	37
3.2.5 Sikap Menghormati Pelanggan Tanpa Membedakan .....	38
3.2.6 Peningkat Konsumsi Yakult Secara Rutin oleh Yakult Lady .....	39
3.2.7 Sikap Ramah Yakult Lady Meskipun Tidak Terjadi Pembelian ...	41
3.2.8 Pelayanan Tulus Tanpa Pamrih oleh Yakult Lady.....	42
3.2.9 Pemberian Doa kepada Pelanggan oleh Yakult Lady .....	43
3.2.10 Kerapian Penampilan Yakult Lady saat Bekerja .....	44
3.2.11 Sikap Sabar Yakult Lady dalam Menghadapi Pelanggan.....	45
3.3 Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Yakult Lady.....	46
3.3.1 Kepuasan Pelanggan terhadap Keramahan Yakult Lady .....	47
3.3.2 Kesesuaian Pelayanan Yakult Lady dengan Harapan Pelanggan..	48
3.3.3 Kenyamanan Pembelian Langsung dari Yakult Lady .....	49
3.3.4 Kepuasan Pelanggan terhadap Kondisi Produk.....	50
3.3.5 Kemudahan Pelanggan dalam Mendapatkan Produk Yakult.....	51
3.3.6 Rencana Keberlanjutan Berlangganan .....	52
3.3.7 Rekomendasi oleh Pelanggan .....	53
3.4 Interaksi Sosial antara Pelanggan dan Yakult Lady .....	54
3.4.1 Kedekatan Personal antara Yakult Lady dan Pelanggan .....	55
3.4.2 Percakapan Santai di Luar Urusan Jual Beli.....	56
3.4.3 Hubungan Akrab antara Yakult Lady dan Pelanggan.....	57
3.4.4 Kesiediaan Yakult Lady Mendengarkan Keluhan atau Saran Pelanggan.....	58
3.4.5 Perhatian Yakult Lady terhadap Hal-Hal Kecil .....	59
3.4.6 Kepedulian Yakult Lady terhadap Waktu dan Kenyamanan Pelanggan.....	60

3.4.7 Perasaan Dihargai sebagai Pelanggan .....	61
3.4.8 Motivasi Menjaga Kesehatan .....	63
3.4.9 Suasana Hangat dalam Interaksi dengan Yakult Lady.....	64
3.4.10 Pengaruh Hubungan Sosial terhadap Loyalitas Pelanggan .....	65
3.5 Hasil Wawancara dengan Yakult Lady .....	66
3.5.1 Analisis Wawancara.....	69
3.6 Tabel Ringkasan .....	70
<b>BAB IV SIMPULAN.....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR GAMBAR

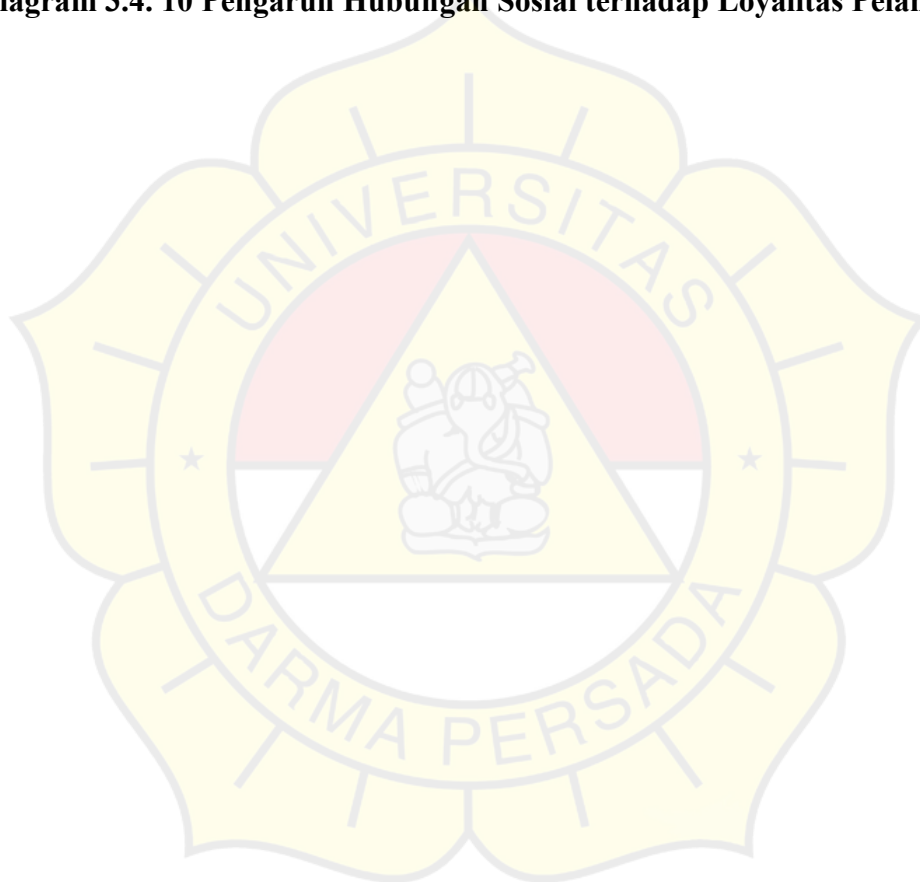
<b>Gambar 1. 1. Yakult Lady di Jepang.....</b>	<b>16</b>
<b>Gambar 1. 2. Yakult Lady di Indonesia .....</b>	<b>16</b>
<b>Gambar 1. 3. Noon Ceremony Yakult Lady di Center .....</b>	<b>17</b>
<b>Gambar 1. 4. Yakult Lady Melayani Pelanggan Didampingi oleh Staff Yakult .....</b>	<b>18</b>



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1. 1. Usia Responden .....	27
Diagram 3.1. 2 Jenis Kelamin Responden .....	28
Diagram 3.1. 3 Pengetahuan Responden tentang Yakult Lady .....	29
Diagram 3.1. 4 Riwayat Pembelian Responden.....	30
Diagram 3.1. 5 Status sebagai Pelanggan.....	31
Diagram 3.2. 1 Keramahan Yakult Lady dalam Menyapa Pelanggan.....	33
Diagram 3.2. 2 Kesopanan Yakult Lady dalam Interaksi .....	35
Diagram 3.2. 3 Perhatian Yakult Lady terhadap Kebutuhan Pelanggan .....	36
Diagram 3.2. 4 Penyampaian Informasi Kesehatan oleh Yakult Lady .....	37
Diagram 3.2. 5 Sikap Menghormati Pelanggan Tanpa Membedakan .....	38
Diagram 3.2. 6 Pengingat Konsumsi Yakult Secara Rutin oleh Yakult Lady	39
Diagram 3.2. 7 Sikap Ramah Yakult Lady Meskipun Tidak Terjadi Pembelian.....	41
Diagram 3.2. 8 Pelayanan Tulus Tanpa Pamrih oleh Yakult Lady.....	42
Diagram 3.2. 9 Pemberian Doa kepada Pelanggan oleh Yakult Lady.....	43
Diagram 3.2. 10 Kerapian Penampilan Yakult Lady saat Bekerja .....	44
Diagram 3.2. 11 Sikap Sabar Yakult Lady dalam Menghadapi Pelanggan...	45
Diagram 3.3. 1 Kepuasan Pelanggan terhadap Keramahan Yakult Lady.....	47
Diagram 3.3. 2 Kesesuaian Pelayanan Yakult Lady dengan Harapan Pelanggan .....	48
Diagram 3.3. 3 Kenyamanan Pembelian Langsung dari Yakult Lady.....	49
Diagram 3.3. 4 Kepuasan Pelanggan terhadap Kondisi Produk.....	50
Diagram 3.3. 5 Kemudahan Pelanggan dalam Mendapatkan Produk Yakult .....	51
Diagram 3.3. 6 Rencana Keberlanjutan Berlangganan.....	52
Diagram 3.3. 7 Rekomendasi oleh Pelanggan.....	53
Diagram 3.4. 1 Kedekatan Personal antara Yakult Lady dan Pelanggan .....	55
Diagram 3.4. 2 Percakapan Santai di Luar Urusan Jual Beli.....	56
Diagram 3.4. 3 Hubungan Akrab antara Yakult Lady dan Pelanggan.....	57

<b>Diagram 3.4. 4 Kesiediaan Yakult Lady Mendengarkan Keluhan atau Saran Pelanggan .....</b>	<b>58</b>
<b>Diagram 3.4. 5 Perhatian Yakult Lady terhadap Hal-Hal Kecil .....</b>	<b>59</b>
<b>Diagram 3.4. 6 Kepedulian Yakult Lady terhadap Waktu dan Kenyamanan Pelanggan .....</b>	<b>60</b>
<b>Diagram 3.4. 7 Perasaan Dihargai sebagai Pelanggan .....</b>	<b>61</b>
<b>Diagram 3.4. 8 Motivasi Menjaga Kesehatan.....</b>	<b>63</b>
<b>Diagram 3.4. 9 Suasana Hangat dalam Interaksi dengan Yakult Lady .....</b>	<b>64</b>
<b>Diagram 3.4. 10 Pengaruh Hubungan Sosial terhadap Loyalitas Pelanggan</b>	<b>65</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara .....	67
Tabel 1. 2 Hasil Simpulan Analisis.....	71

