

## BAB IV

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan nilai *omotenashi* dalam kinerja Yakult Lady di Jakarta, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang menjawab rumusan masalah, seperti, Yakult Lady di Jakarta menerapkan nilai *omotenashi* dalam pekerjaan sehari-hari melalui sikap ramah, sopan, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, serta pelayanan yang tulus tanpa pamrih. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden atau pelanggan Yakult Lady merasakan keramahan dan kesopanan Yakult Lady, perhatian terhadap preferensi pelanggan, serta penyampaian informasi mengenai manfaat produk dan kesehatan pencernaan. Selain itu, Yakult Lady juga membangun hubungan yang akrab dengan pelanggan melalui interaksi sosial yang hangat, seperti percakapan santai dan pemberian doa kepada pelanggan terlepas dari ada atau tidaknya pembelian produk. Praktik-praktik tersebut menunjukkan bahwa nilai *omotenashi* tidak hanya diwujudkan dalam prosedur kerja, tetapi juga dalam bentuk interaksi langsung yang menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih personal dan emosional bagi pelanggan.

Selain itu, dalam penerapan nilai *omotenashi*, Yakult Lady menghadapi beberapa tantangan dalam praktik kerja. Tantangan utama adalah penolakan pembelian dari pelanggan. Dalam situasi ini, Yakult Lady tetap harus menjaga sikap ramah dan perhatian, sehingga penerapan *omotenashi* membutuhkan kontrol emosi dan profesionalisme yang tinggi. Selain itu, kondisi lingkungan kerja yang ramai, keterbatasan waktu, serta perbedaan karakter pelanggan yang cuek atau kurang responsif juga menghambat adanya komunikasi yang ideal. Penolakan pembelian yang berulang dapat menimbulkan tekanan emosional, namun Yakult Lady tetap berusaha mempertahankan sikap profesional.

Penerapan nilai *omotenashi* oleh Yakult Lady juga sangat berpengaruh terhadap hubungan mereka dengan konsumen. Pelayanan yang ramah dan perhatian membuat pelanggan merasa dihargai, nyaman, dan memiliki kedekatan sosial

dengan Yakult Lady. Interaksi yang terjalin tidak hanya terbatas pada proses jual-beli, tetapi juga membentuk hubungan sosial yang berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *omotenashi* berkontribusi pada kepuasan pelanggan, kepercayaan, serta loyalitas konsumen terhadap produk dan layanan Yakult Lady. Dengan demikian, nilai *omotenashi* sangat berperan dalam memperkuat hubungan jangka panjang antara Yakult Lady dan konsumen di Jakarta.

