

**PENGARUH PENERAPAN *OMOTENASHI* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI ICHIBAN SUSHI**

TUGAS AKHIR



NADIA DEWI PRATIWI

2018140036

PROGRAM STUDI BAHASA JEPANG DIPLOMA TIGA

FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2021

**PENGARUH PENERAPAN *OMOTENASHI* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI ICHIBAN SUSHI**

Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Diploma Tiga



NADIA DEWI PRATIWI

2018140036

PROGRAM STUDI BAHASA JEPANG DIPLOMA TIGA

FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Nadia Dewi Pratiwi

NIM : 2018140036

Judul : **Pengaruh Penerapan *Omotenashi* Terhadap Kepuasan
Pelanggan Di Ichiban Sushi**

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan pada

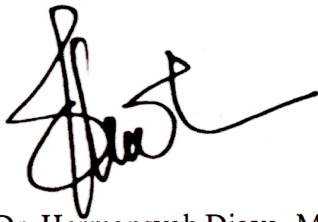
Hari :

Tanggal :

Ketua Program Studi Bahasa Jepang D3

Pembimbing

Universitas Darma Persada



(Dr. Hermansyah Djaya, M.A.)



(Zainur Fitri, SS.,M.Pd.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Bahasa dan Budaya

Universitas Darma Persada



(Dr. Eko Cahyono)

HALAMAN PERNYATAAN

Tugas Akhir yang berjudul:

“Pengaruh Penerapan *Omotenashi* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ichiban Sushi”

Merupakan karya ilmiah yang penulis susun di bawah bimbingan Ibu Zainur Fitri, SS.,M.Pd. selaku pembimbing, tidak merupakan jiplakan tugas akhir atau karya orang lain. Sebagian atau seluruh isinya menjadi tanggung jawab penulis sendiri. Pernyataan ini penulis buat dengan sungguh-sungguh.

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.

Penulis



Nadia Dewi Pratiwi

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Segala-Nya karena atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah- Nya yang tak terhingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir tentang Pengaruh Penerapan *Omotenashi* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ichiban Sushi. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi Bahasa Jepang Diploma III di Universitas Darma Persada.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis juga banyak mendapat dukungan dan doa yang luar biasa dari berbagai pihak, tanpa bantuan dan keterlibatan berbagai pihak, penulis tidak akan dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Zainur Fitri, SS.,M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membantu dan membimbing penulis dalam tugas akhir.
2. Ibu Bertha Nursari SS., M.Hum dan Ibu Rima Novitasari, SS., M.Si selaku Dosen Penguji Sidang Tugas Akhir.
3. Bapak Dr. Hermansyah Djaya, M.A. selaku Ketua Program Studi Bahasa Jepang Diploma III Fakultas Bahasa dan Budaya Universitas Darma Persada sekaligus selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah membantu dan membimbing penulis selama mengikuti pembelajaran selama tiga tahun.
4. Bapak Dr. Eko Cahyono, M.Eng selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Budaya Program Studi Bahasa Jepang Diploma III Universitas Darma Persada
5. Seluruh Dosen Program Studi Bahasa Jepang Diploma III Universitas Darma Persada yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis.

6. Mama, Papa, Aa Gemma, dan Dedek Adam, terima kasih banyak atas dukungan, kasih sayang, cinta, dan doa serta pengertiannya selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini. Kalian selalu memberikan yang terbaik serta menjadi panutan dalam hidup.
7. Terima kasih kepada Azmi yang telah mendukung, mendoakan dan mendengarkan keluh kesah penulis serta menjadi seseorang yang mau berbagi canda, tawa, dan tangis selama 3 tahun.
8. Seluruh keluarga dan sahabat-sahabat yang telah memberikan doa, memberikan semangat serta dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan.
9. Seluruh teman-teman Mahasiswa Program Studi Bahasa Jepang Diploma III angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan, serta selalu membantu penulis dalam keadaan apapun dalam tiga tahun.
10. Kepada Supervisor Ichiban Sushi dan semua responden yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Terima kasih pula kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikannya.

Semoga bantuan, semangat, dukungan, serta doa yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah subhanahu wa ta'ala. Penulis menyadari laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan.

Jakarta, 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penelitian Yang Relevan.....	4
1.3 Identifikasi Masalah.....	5
1.4 Pembatasan Masalah.....	6
1.5 Rumusan Masalah	6
1.6 Tujuan Penelitian	6
1.7 Manfaat Penelitian	6
1.8 Landasan Teori.....	7
1.8.1 <i>Omotenashi</i>	7
1.8.2 Restoran	8
1.8.3 Pelayanan	9
1.8.4 Pelanggan.....	9
1.8.5 Kepuasan pelanggan.....	9
1.9 Metode Penelitian.....	10
1.10 Sistematika Penulisan	10
BAB II <i>OMOTENASHI</i> DAN KEPUASAN PELANGGAN	12
2.1 <i>Omotenashi</i>	12
2.1.1 Definisi <i>Omotenashi</i>	12
2.1.2 Sejarah <i>Omotenashi</i>	13
2.1.3 Klasifikasi <i>Omotenashi</i>	16

2.2	Ichiban Sushi	17
2.2.1	Sejarah Ichiban Sushi di Indonesia	17
2.2.2	Logo Ichiban Sushi	18
2.2.3	Maskot Ichiban Sushi	18
2.2.4	Produk-produk Ichiban Sushi	19
2.2.5	Lokasi Ichiban Sushi	21
2.3	Kualitas Pelayanan	22
2.4	Kepuasan Pelanggan	23
2.5	Loyalitas Pelanggan	24
BAB III PENGARUH PENERAPAN <i>OMOTENASHI</i> TERHADAP		
KEPUASAN PELANGGAN DI ICHIBAN SUSHI		
3.1	Pembahasan Survei Mengenai Pengaruh Penerapan <i>Omotenashi</i> di Ichiban Sushi Berdasarkan Kuesioner	25
3.1.1	Analisis Data	26
3.1.1.1	Profil Responden	26
3.1.1.2	<i>Omotenashi</i>	29
3.1.1.3	Kualitas Pelayanan	32
3.1.1.4	Loyalitas Pelanggan	40
3.2	Pembahasan Survei Mengenai Pengaruh Penerapan <i>Omotenashi</i> di Ichiban Sushi Berdasarkan Hasil Wawancara	46
BAB IV SIMPULAN		52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN		xi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Ichiban Sushi	18
Gambar 2.2 Maskot Ichiban Sushi	18



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Lokasi outlet Ichiban Sushi.....	21
Diagram 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Diagram 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	27
Diagram 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan.....	27
Diagram 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	28
Diagram 3.5 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Perbulan	28
Diagram 3.6 Responden Yang Mengerti/Mempelajari <i>Omotenashi</i>	29
Diagram 3.7 Sejak Kapan/Dari Mana Responden Mengetahui <i>Omotenashi</i>	30
Diagram 3.8 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan di Ichiban Sushi	30
Diagram 3.9 Loyalitas Responden Bila Ichiban Sushi Menerapkan <i>Omotenashi</i>	31
Diagram 3.10 Merekomendasikan Ichiban Sushi Jika Menerapkan <i>Omotenashi</i> Dengan Baik	32
Diagram 3.11 Alasan Responden Datang Ke Ichiban Sushi	33
Diagram 3.12 Penilaian Responden Terhadap Dekorasi Ichiban Sushi	34
Diagram 3.13 Penilaian Responden Terhadap Kenyamanan di Ichiban.....	34
Diagram 3.14 Penilaian Responden Terhadap Kerapian Pelayan Ichiban Sushi ..	35
Diagram 3.15 Penilaian Responden Terhadap Pelayan Yang Informatif	35
Diagram 3.16 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Cepat	36
Diagram 3.17 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Akurat.....	36
Diagram 3.18 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Memuaskan	37
Tabel 3.19 Alasan Responden Yang Kurang Puas Dengan Pelayanan Di Ichiban Sushi	37
Tabel 3.20 Alasan Responden Yang Merasa Puas Dengan Pelayanan Di Ichiban Sushi	38

Diagram 3.21 Responden Yang Melakukan Pembelian Ulang	40
Diagram 3.22 Responden Yang Merekomendasikan Iciban Sushi	41
Diagram 3.23 Responden Yang Merekomendasikan Iciban Sushi	42
Tabel 3.24 Pendapat Responden Tentang Penerapan <i>Omotenashi</i> Dapat Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan.....	43
Tabel 3.25 Pendapat Responden Tentang Penerapan <i>Omotenashi</i> Dapat Mempengaruhi Kepuasan Kepada Pelanggan	46
Tabel 3.26 Perbandingan Pelayanan Di Ichiban Sushi Dengan <i>Omotenashi</i>	50

