BAB IV
SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibuat, serta untuk menjawab rumusan masalah, maka dapat disimpulkan bahwa *omotenashi* memiliki makna sebagai bentuk memberikan keramahan pelayanan dengan sepenuh hati. Penerapan *omotenashi*, banyak ditemukan dalam keseharian masyarakat Jepang, seperti pelayanan *omotenashi* yang dilakukan secara individu, penerapan *omotenashi* dalam budaya tradisional Jepang, dan penerapan yang dilakukan dalam bidang usaha. Dari ketiga kategori tersebut salah satu penerapan yang dilakukan, seperti memberikan pelayanan dengan setulus hati tanpa mengharapkan uang tip ataupun menyediakan fasilitas yang dapat meningkatkan pengalaman serta kepuasan pelanggan. Penerapan *omotenashi* di Jepang dapat banyak ditemukan pada transportasi publik, hotel, restoran dan pusat perbelanjaan. Dalam penerapan *omotenashi*, kepuasan pengunjung merupakan suatu hal yang penting dan menjadi sebuah kepuasan bagi orang yang memberikan pelayanan. Dapat dikatakan bahwa *omotenashi* sudah menjadi sebuah standar memberikan keramahan pelayanan dalam budaya masyarakat Jepang.

Salah satu pusat perbelanjaan Indonesia, yaitu Aeon Mall Jakarta Garden City menerapkan *omotenashi* dalam memberikan keramahan pelayanan kepada pengunjung. Terdapat 3 poin filosofi penting dalam penerapan *omotenashi* yang dilakukan karyawan serta *tenant*, yaitu kepedulian hati (心), tubuh (体), keterampilan (技). Ketiga filosofi ini menjadi kunci penting dalam memberikan pelayanan terbaik. Dalam menerapkan filosofi *omotenashi* tersebut, karyawan dan *tenant* memperhatikan pemilihan tatanan kata yang digunakan, cara berbicara, cara membungkuk, dan memperhatikan penampilan karyawan ataupun *tenant*, seperti kerapihan seragam maupun kelengkapan atribut pada saat memberikan pelayanan kepada pengunjung. Dengan terlaksananya pelayanan *omotenashi* tersebut, dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung. Berikut ini penulis lampirkan hasil survey kepuasan pelayanan serta fasilitas yang disediakan guna memberikan pelayanan kepada pengunjung.

Pelayanan *Omotenashi* Aeon Mall JGC

No	Pelayanan Aeon Mall JGC	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Karyawan Aeon Mall JGC memberikan ucapan selamat datang ketika saya datang.	32	44	16	8
2.	Karyawan Aeon Mall JGC selalu bersikap ramah dan sopan kepada pengunjung.	34	51	11	4
3.	Karyawan Aeon Mall JGC memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami ketika saya bertanya.	34	53	8	5
4.	Ketika saya membutuhkan bantuan, karyawan Aeon Mall JGC membantu kebutuhan saya dengan ramah dan tanggap.	38	45	12	7
5.	Karyawan Aeon Mall JGC memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.	28	55	14	5

Fasilitas Aeon Mall JGC

No	Fasilitas Aeon Mall JGC	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1.	Secara keseluruhan fasilitas Aeon Mall JGC sangat bersih dan nyaman	50	33	11	6
2.	Fasilitas yang ada di Aeon Mall JGC sangat ramah untuk penyandang disabilitas.	43	36	18	8
3.	Aeon Mall JGC memberikan fasilitas yang baik bagi ibu dan anak, seperti ruang menyusui dan ruang menganti popok serta fasilitas toilet anak	45	39	10	6
4.	Fasilitas hiburan seperti bianglala dan kids zone yang ada di Aeon Mall JGC sudah sangat baik.	38	43	13	6
5.	Saya sangat puas dengan fasilitas secara keseluruhan yang tersedia di Aeon Mall JGC	44	41	11	4

Dari Tabel berikut dapat disimpulkan kepuasan pengunjung Aeon Mall Jakarta Garden City menjadi hal penting dalam penerapan *omotenashi*. Berdasarkan hasil angket yang sudah penulis sebarkan kepada 100 responden, sebagian besar pengunjung merasa puas dengan keramahan pelayanan *omotenashi* yang sudah diterapkan oleh karyawan ataupun *tenant*. Selain pelayanan, pengunjung juga merasakan puas dengan kebersihan dan fasilitas yang disediakan.

Dalam menujukkan kepuasan terhadap keramahan pelayanan *omotenashi* yang pengunjung dapatkan, sebagian besar pengunjung akan menceritakan pengalaman mereka kepada orang lain ataupun mengunggah foto pengalaman mereka, dan secara tidak langsung kepuasan pelayanan yang pengunjung dapatkan akan membuat pengunjung datang kembali untuk mengunjungi Aeon Mall Jakarta Garden City.