

References

Shinomiya, S. (2011). Culture and the customer service experience. Berlitz.

Retrieved from:

https://www.berlitz.com/SiteData/docs/BerlitzCul/691862a1aef0a178/Berlitz_Cul-ture_x26_CustomerServiceExperience.pdf.

Naidoo L. (March, 2012) Ethnography: An Introduction to Definition and Method.

Retrieved from:

https://www.researchgate.net/publication/221927953_Ethnography_An_Introduction_to_Definition_and_Method

Sato, Y. & Parry, M. E. (2015). The influence of the Japanese tea ceremony on Japanese restaurant hospitality. *Journal of Consumer Marketing*, 32, 7, pp. 520-529.

Smith, O. (2018). "How the world's fastest growing travel destination is becoming the next over tourism battleground". Retrieved from: <https://www.telegraph.co.uk/travel/destinations/asia/japan/articles/japan-fastest-growing-travel-destination/>

Travel & Tourism Competitiveness Index (March, 2019). Retrieved from:

<http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2017/ranking/#series=TTCI>

Sulayman .Nadhin 2018. United Arab Emirates. Retrieved From

https://www.everyculture.com/To-Z/United-Arab-Emirates.html#Comments_59#ixzz5mZ7lqYdR

Maceda, C, December 2018, World's most visited cities in 2018 revealed: Where Dubai ranks. Retrieved from:
<https://gulfnews.com/business/tourism/worlds-most-visited-cities-in-2018-revealed-where-dubai-ranks-1.1543991004982>

Rachel Ross. 2018 What is Ramadan? Retrieved from
<https://www.livescience.com/61815-what-is-ramadan.html> Accessed on:
20th January 2019

Jodo, Shinshu. 2015, "Receive other life to foster own life" 「いのち」をいただ
いて、自分の「いのち」を養っている. Retrieved from:
<https://web.archive.org/web/20150506191836/http://www7.ocn.ne.jp/~kokubo/easy5.html> Accessed on 16th April 2019

Tsutsumi, Shigeru. (2017) Japanese Culture and Tradition. Retrieved from
<https://www.globalizationpartners.com/2017/12/11/japanese-culture-and-tradition/>

Little.W, 2016, Introduction to Sociology, BC Campus. Retrieved from:
<https://opentextbc.ca/introductiontosociology2ndedition/chapter/chapter-3-culture/>

Morishita, S. 2016. Managing omotenashi in onsen ryokans: A case study of Kurokawa Onsen in Kyushu, Japan. Journal of Global Tourism Research, 1, 2, pp. 157-160.

Hsieh An, T. 2017 Does national culture really matter? Hotel service perceptions by Taiwan and American tourists

Regoniel, Patrick A. (October 22, 2012). What are Examples of Variables in Research? In *SimplyEducate.Me*. Retrieved from <https://simplyeducate.me/2012/10/22/what-are-examples-of-variables-in-research/>

Berg, Lawrence. B, Lune.H, (2012). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences* (8th Ed.). Boston. p. 3.

Briscoll & Brizee. What is Primary Research? Purdue Online Write Lab. Retrieved from <https://owl.english.purdue.edu/owl/resource/559/01/> on June 24th, 2017

Other Sources

Japan Tourism Database. Retrieved from: <https://www.tourism.jp/en/tourism-database/stats/inbound/#annual> Accessed on 17th May 2019.

Tokyo Review. Retrieved from https://www.tripadvisor.com/ShowTopic-g298184-i861-k3216780-Do_you_tip_in_Tokyo-Tokyo_Tokyo_Prefecture_Kanto.html Accessed on March 2019

<http://www.arabnews.com/node/1479986/business-economy>. Accessed on April 2019

<https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/japan,the-united-arab-emirates/>. Accessed on February 2019

Data Script

Questions for Interview

Pertanyaan dalam Bahasa Indonesia

Pertanyaan Pembukaan:

- Selamat siang, boleh tolong perkenalkan diri Anda?
- Sejauh ini, apa yang Anda alami saat bekerja di _____ umumnya?

1. Power Distance (sikap budaya terhadap ketidaksetaraan kekuatan ini di antara kita)

a. Negara

- i. Bagaimana tanggapan warga negara _____ terhadap sistem hierarki di negara mereka?
- ii. Bagaimana penduduk setempat memandang orang asing dalam _____ sebagai turis?
- iii. Bagaimana penduduk setempat memandang orang asing dalam _____ meskipun mereka sudah menjadi penduduk negara itu?
- iv. Bagaimana penduduk setempat memperlakukan orang asing di _____ sebagai turis?
- v. Bagaimana penduduk setempat memperlakukan orang asing dalam _____ meskipun mereka sudah menjadi penduduk negara tersebut?
- vi. Apakah status Hierarchical di negara ini memiliki wewenang atas peraturan dan regulasi publik?

b. Tempat kerja

- i. Bagaimana perasaan Anda sebagai pekerja magang selama 3/6 bulan bekerja di _____.
- ii. Apa yang Anda alami saat bekerja dengan penduduk setempat di _____

- ii. Apakah ada cara atau SOP bagi staf untuk menangani insiden tidak pasti yang dapat terjadi di tempat kerja?
- iii. Apakah tempat kerja Anda terbuka untuk inovasi dan perubahan baru atau tetap tertutup dengan ide mereka sendiri?
- iv. Apakah perubahan baru sering terjadi di tempat kerja Anda?

4. Long term Orientation (bagaimana setiap masyarakat harus memelihara beberapa hubungan dengan masa lalunya sendiri sambil menghadapi tantangan masa kini dan masa depan)

a. Negara

- i. Apakah _____ menghubungkan aktivitas kehidupan sehari-harinya dengan norma atau budaya?
- ii. Apakah _____ menghubungkan kegiatan terkait bisnisnya dengan norma atau budaya?
- iii. Apakah masa lalu sangat penting bagi bahasa Albania hingga ia memengaruhi bahkan zaman modern.
- iv. Sudahkah Anda merasakan kuatnya kebiasaan atau budaya mereka saat Anda berada di _____

b. Tempat kerja

- i. Dalam melakukan operasi, kebanyakan orang akan bertanya "mengapa" atau "Bagaimana dan Apa" ketika diminta untuk melakukan sesuatu?
- ii. Pernahkah tempat kerja anda di _____ pernah mengubah beberapa operasi sepenuhnya atau harus memiliki kebiasaan atau kebiasaan ketika situasi terjadi?
- iii. Pernahkah Anda merasakan arti budaya atau kebiasaan setempat saat Anda bekerja di _____?

5. Individualisme (Ini ada hubungannya dengan apakah citra diri orang didefinisikan dalam istilah "Aku" atau "Kita")
- a. Negara
 - i. Sejauh ini, apakah warga negara dalam _____ lebih peduli pada diri mereka sendiri atau mereka saling peduli?
 - ii. Pernahkah Anda mengalami dibantu atau dibimbing oleh penduduk setempat karena niat mereka sendiri?
 - iii. Apakah pencapaian harus dicapai oleh individu, kerja tim, atau tidak?
 - iv. Apakah _____ Rusia lebih terasa sebagai seorang indivualis atau negara kolektivis?
 - b. Tempat kerja
 - i. Apakah rekan kerja Anda mengajar untuk diri mereka sendiri atau peduli satu sama lain?
 - ii. Kata mana yang lebih mewakili tempat kerja Anda? Apakah itu "aku" atau "Kita"?
 - iii. Dalam mencapai tujuan di tempat kerja Anda, apakah rekan kerja dan atasan Anda memprioritaskan tangkapan individu mereka atau memprioritaskan yang lain-lain?
 - iv. Manakah dari kebutuhan mereka yang lebih diprioritaskan ketika mendapatkan sesuatu, lebih banyak untuk diri mereka sendiri sementara yang lain tidak atau kurang untuk diri mereka sendiri tetapi orang lain mendapat sama?

Gaya Layanan

1. Apakah anda tahu "Service style" yang digunakan di _____?
2. A. Jepang
 - a. Apakah Anda tahu apa itu Omotenashi?
 - b. Apakah Omotenashi telah digunakan dalam kehidupan sehari-hari?
 - c. Apakah budaya Jepang membuat Omotenashi dari apa yang mereka miliki saat ini?

- d. Apakah tempat kerja Anda menggunakan Omotenashi dalam setiap aspek pekerjaan?

B. Dubai

- a. Jenis layanan apa yang digunakan dubai?
- b. Apakah Dubai memiliki gaya layanan yang khas?
- c. Apakah mereka menyiratkan gaya layanan?
- d. Apakah tempat kerja Anda menggunakan gaya layanan Dubai di setiap aspek pekerjaan?

