

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif atau naturalistic karena dilakukan pada kondisi yang alamiah. Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi yang nyata atau alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari hasil penelitian.

Objek alamiah yang dimaksud oleh Sugiyono (2013) yaitu objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti berada di tempat, setelah di dalam dan keluar dari tempat tersebut.

Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat pengendalian biaya terhadap kualitas makanan yang dihasilkan, dalam hal ini biaya sangat diperlukan dalam menjalankan operasional sehari-hari. Pengendalian biaya di hotel Crown Prince Surabaya bertujuan memberikan kepuasan pada konsumen yang menikmati makanan yang disajikan. Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mendapatkan kepercayaan terhadap layanan kita. Penelitian ini menggunakan studi deskriptif.

#### **B. Jenis dan sumber data**

Data kualitatif yaitu suatu data yang berdasarkan kebenarannya di lapangan

dalam hal ini penulis menggunakan beberapa bentuk sumber data yaitu yang pertama adalah wawancara. Dalam wawancara ini dilakukan dengan mewawancarai *chef* tentang pengendalian biaya dan meningkatkan kualitas masakan yang dihasilkan, yang kedua adalah *guest comment*, yaitu melihat komentar-komentar yang diberikan pada tamu terhadap pelayanan maupun kualitas makanan yang diberikan kepada tamu tersebut. Yang ketiga yaitu observasi langsung bagaimana keadaan sebenarnya di lapangan.

### C. Metode pengambilan data

1. Observasi: yaitu pengumpulan data dengan cara langsung ke lokasi dan mengamati secara langsung obyek yang di teliti, sehingga keakuratan data bisa di pertanggungjawabkan
2. Wawancara: yaitu pengumpulan data melalui seseorang yang bertanggung jawab di *department product* .dengan memberikan pertanyaan yang sesuai topik yang di bahas .
3. *Guest Comment*: yaitu pengambilan data yang diungkapkan oleh konsumen dari kartu *guest comment* yang di berikan.

### D. Metode analisis data

Metode yang di gunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan pengamatan dan penggambaran secara langsung terhadap apa yang ada di dalam *food and beverage product*, sehingga menghasilkan

data yang akurat dan sesuai apa yang ada di hotel Crown Prince, dan dari beberapa pengambilan data dari wawancara, guest comment, dan observasi secara langsung, sehingga data-data tersebut bisa di gambarkan secara jelas tentang pengendalian biaya dan meningkatkan kualitas makanan yang ada di hotel Crown Prince.