

BAB III

METODOLOGI

3.1 Terminologi

Terminologi dari judul penelitian ini adalah sebagai berikut :

Peranan	: Tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam sesuatu peristiwa.
Kualitas	: Tingkat baik buruknya sesuatu atau mutu.
Pelayanan	: Orang yang melayani; Pembantu; Pesuruh.
Pramusaji	: Orang yang melayani pesanan makanan dan minuman sesuai dengan permintaan
Untuk	: Sebab atau alasan
Meningkatkan	: Menaikkan, Mempertinggi
Kepuasan	: Perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan
Tamu	: Orang yang berkunjung atau datang ke restoran
Restoran	: Bangunan yang didalamnya dilengkapi meja, kursi untuk menjual makanan.

Berdasarkan terminologi diatas dapat disimpulkan bahwa peranan kualitas pelayanan pramusaji untuk meningkatkan kepuasan tamu di restoran X

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menunjang penulisan tugas pendahuluan proyek akhir ini yang kemudian akan dilanjutkan dengan penulisan proyek akhir maka penulis memerlukan data-data tersebut dengan cara melakukan penyelidikan atau peninjauan antara lain :

1. *Observasi* : Pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung ke objek yang diteliti.
2. *Interview* : Pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara dengan karyawan atau tamu yang akan diteliti
3. Dokumentasi : Pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berupa buku-buku dan karya ilmiah orang lain.
4. Kuesioner : Alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi. Kuesioner yang disebarkan dalam bentuk *Multiple Choise Question* yang menyediakan lebih dari 5 jawaban dengan menggunakan skala likert. Dalam pengujian kuisisioner menggunakan lima tingkat yang terdiri dari sangat puas, puas, cukup/biasa, tidak puas, sangat tidak puas. Pengukuran untuk keefektifan persepsi konsumen terhadap kepuasan tamu di restoran x sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Keterangan	Jawaban
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup/biasa	3
Tidak puas	2
Sangat tidak puas	1

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang diambil oleh penulis dalam menyusun proposal ini adalah sebagai berikut:

1. Data Kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kumpulan angka-angka dari hasil observasi maupun dokumentasi
2. Data Kualitatif yaitu data yang bersifat uraian berdasarkan teori-teori dan tidak menggunakan rumus statistik dalam pengumpulan data Arikunto (1997:10) dalam bukunya yang berjudul *Prosedur Penelitian*. Data tersebut diperoleh melalui observasi, kuesioner, serta dokumentasi.

3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam peulisan proyek akhir ini adalah dari literature, dari lokasi restoran yang diteliti, dan dari kuesioner yang diberikan kepada tamu yang telah diisi.

1. Data primer : data yang bersumber dari penelitian lapangan dalam restoran yang bersangkutan diperoleh melalui *Observasi* wawancara secara langsung dengan narasumber.
2. Data sekunder : data yang dikumpulkan atau didapatkan dari dokumentasi restoran yang berkaitan dengan obyek penelitian serta literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Teknik sampling Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditentukan kesimpulannya. Dalam populasi yang digunakan adalah (belum diketahui) dan sampel (belum diketahui) yang digunakan sebanyak responden, data tersebut diambil dengan perthitungan rumus *slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n = responden

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *sampling acidental*, serta mengingat waktu yang terbatas bagi penulis.

3.2.3 Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data yang digunakan oleh penulis untuk menyusun tugas pendahuluan proyek akhir (TPPA) ini adalah *observasi, Interview, kuesioner, dokumentasi*

3.2 Metode Analisis Data

Analisis ini digunakan untuk menggambarkan serta untuk menjelaskan dan membandingkan antara teori-teori yang diterima di bangku perkuliahan maupun dengan buku-buku panduan yang ada, dan yang berhubungan dengan penulisan ini, sesuai dengan judul yang penulis angkat dengan kenyataan yang ada atau yang terjadi di lokasi penulisan tersebut. Metode yang digunakan dalam menganalisis data untuk memecahkan permasalahan dalam proyek akhir ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini di uji oleh beberapa metode yaitu :

1. Uji Validitas menurut Singgih (2005:42) adalah uji keabsaan suatu kuesioner apabila pertanyaan pada suatu kuesioner mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Data dapat dikatakan valid apabila *Total correlation* $(r) > 0,239$.
2. Uji Reliabilitas menurut singgih (2005:42) adalah suatu kuesioner dikatakan *reliable* (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel dapat dikatakan *reliable* (andal) apabila *Alpha* $> 0,06$.

3. Uji Deskriptif

Dalam hal ini penulis menggunakan teknik analisis data Deskriptif Kuantitatif yaitu penjabaran atau penjelasan secara rinci mengenai persepsi konsumen terhadap peranan kualitas pelayanan pramusaji untuk meningkatkan kepuasan tamu di restoran x. Untuk mengetahui keefektifan persepsi konsumen terhadap peranan kualitas pelayanan pramusaji untuk meningkatkan kepuasan tamu di restoran x digunakan rata-rata jawaban responden berupa skala likert, dengan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Mean} = \frac{\sum f x}{\sum f}$$

Keterangan :

x = bobot nilai jawaban

f = frekuensi banyaknya jawaban