

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

#### **3.1 Terminologi**

- Peranan** : Adalah aspek aspek dinamisi kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukan,
- Kualitas** : Tingkat baik buruknya sesuatu
- Pelayanan** : Adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Di** : Kata sambung yang dapat digunakan untuk meneruskan pengertian judul tugas ini.
- Room section** : Adalah bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel seperti kebersihan, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel tersebut.
- Guna** : Kata depan untuk menyatakan tujuan
- Meningkatkan** : Membuat sesuatu yang telah di lakukan untuk di jadikan lebih dari yang sudah di lakukan, agar seseorang lebih puas dari sebelumnya.

Tingkatan	: Susunan yang berlapis
Hunian	: Suatu tempat beristirahat bagi para orang yang perjalanan jauh
Kamar	: Ruang yang bersekat atau (tertutup) dinding yang menjadi bagian rumah atau bangunan
Hotel	: Adalah suatu jenis akomodasi yang mempengaruhi sebagai seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial.

Dari beberapa uraian kata di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah keunggulan dalam melayani demi kepuasan tamu

### **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. Dokumentasi : Pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berupa buku-buku dan karya ilmiah orang lain.
3. Kuesioner : Alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok

orang terpilih melalui wawancara pribadi. Kuesioner yang disebarakan 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 *room setioan* 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 Sumber Data

Data-data yang digunakan adalah :

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.

### 3.2.3 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 perhitungan 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.

### **3.2.4 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.

### **3.2.5 Metode Pengambilan Data**

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

### **3.3 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 *room section* digunakan rata-rata jawaban responden berupa skala likert, dengan rumus perthitungan sebagai berikut:

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

Keterangan :

x = bobot nilai jawaban

f = frekuensi banyaknya jawaban