

BAB III

METODOLOGI

3.1 Terminologi

Adapun terminologi yang akan dijelaskan oleh penulis satu persatu adalah pengertian dari “Studi Tentang Pelayanan di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya”, adalah sebagai berikut :

- Studi : Cara belajar.
- Tentang : Mengenai
- Pelayanan : Cara melayani.
- Di : Kata depan untuk menyatakan atau menandai tempat.
- Restoran : Bangunan yang didalamnya dilengkapi meja dan kursi untuk menjual makanan
- Hotel : Bangunan yang terdiri dari beberapa kamar yang disewakan untuk tamu yang menginap atau mengadakan acara.
- Candi Bentar : Nama restoran di Hotel Sahid Surabaya.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menunjang penulisan Proyek Akhir ini maka penulis memerlukan data-data tersebut dengan cara melakukan penyelidikan, dan penyelidikan tersebut antara lain adalah:

3.2.1 Jenis Data

1. Data Kuantitatif

Yaitu data yang bersifat numerik dengan hasil perhitungan analisis.

3.2.2 Sumber Data

Yaitu menguraikan tentang sumber data yang akan digunakan dalam penulisan proyek akhir, seperti lokasi dan objek penelitian. Dimana sumber data tersebut terdiri atas data primer dan sekunder.

- **Data Primer**

Adalah data yang bersumber dari tamu-tamu yang datang di restoran Candi Bentar dengan memberikan kuesioner sebanyak 30 lembar untuk diisi dan dijawab dengan jujur. Dengan cara acak yaitu membagi kuesioner kepada tamu-tamu yang datang dan bersedia mengisinya.

- **Data Sekunder**

Adalah data yang dikumpulkan atau didapatkan dari dokumentasi hotel yang berkaitan dengan objek penelitian secara literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti, seperti brosur hotel, informasi yang berupa tulisan tentang Hotel Sahid.

3.2.3 Metode Pengambilan Data

Adapun cara pengumpulan data yang dipakai penulis adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung ke objek penelitian yaitu Departemen *Food & Beverage*, khususnya outlet Restoran.

2. Interview

Pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara secara langsung dengan Bapak Ketut selaku *Captain waiter* di restoran Candi Bentar.

3. Kuesioner

Pengumpulan data dengan cara memberikan satu set pertanyaan dengan 30 responden yang berkaitan dengan topik yang berhubungan dengan pelayanan di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid dengan cara acak.

4. Dokumentasi

Dengan mempelajari referensi atau literatur yang ada berupa buku dan sumber tertulis lain yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada tamu di Restoran Candi Bentar, juga brosur dari Hotel Sahid Surabaya.

3.2.4 Teknik Analisa Data

Teknik Analisa data ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk menggambarkan serta menjelaskan dan membandingkan antara teori-teori yang diterima di bangku perkuliahan maupun dengan buku-buku panduan yang ada, berhubungan dengan penulisan ini, sesuai dengan judul yang diangkat oleh penulis dengan kenyataan yang ada di lapangan.