

BAB III

METODOLOGI

3.1 Terminologi

Kualitas : Kadar, mutu, tingkat baik buruknya sesuatu (tentang barang dsb)

Waiter / waitress : Pelayan/ pramusaji

Loyalitas : Kesetiaan, kepatuhan.

Tamu : Orang yang datang untuk berkunjung.

Kualitas pelayanan adalah mutu atau tingkat baik buruknya suatu restoran berdasarkancara *waiter / waitress* dalam menyambut, melayani, dan mengatasi keluhan dari tamu. Untuk mengukur kualitas *waiter / waitress* dapat dilihat dari keramah tamahan, kecepatan, ketepatan, dan *performance* dari *waiter / waitress* itu sendiri. Sedangkan loyalitas tamu adalah kesetiaan tamu untuk selalu berkunjung dan menikmati fasilitas dari menu yang disajikan di *Gelato Bar Restaurant*. Loyalitas tamu dapat diukur dari seringnya datang ke *Gelato Bar Restaurant*, melakukan pembelian ulang dan mempromosikan hal-hal baik tentang *Gelato Bar Restaurant* kepada rekan-rekannya. Jadi kualitas *waiter / waitress* sangatlah berpengaruh terhadap loyalitas tamu dan bertahannya suatu restoran.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Jenis data

- Data kuantitatif

Data yang menggunakan angka-angka.

- Data kualitatif

Data yang bersifat uraian berdasarkan teori-teori atau hal-hal yang sudah diakui kebenarannya untuk mendukung data analisis.

3.2.2 Sumber data

- Data primer

Data utama yang diperoleh dari objek penelitian secara langsung pada operasional di *Gelato Bar Restaurant*. Data primer diambil dari sebagian poulasi tamu yaitu 50 % dari *Gelato Bar Restaurant*. Jadi teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*.

- Data sekunder

Data yang dikumpulkan atau didapatkan dari dokumentasi atau sumber data lain yang memiliki kaitan dengan penelitian ini.

3.2.3 Metode pengambilan data

Metode pengambilan data yang dipergunakan oleh penulis dalam penyusunan karya tulis ini adalah Studi Lapangan (*field reseach*), antara lain :

- Observasi

Metode pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung ke objek yang diteliti, yaitu *Gelato Bar Restaurant*.

- Dokumentasi

Dengan mempelajari referensi atau literatur yang ada berupa buku dan sumber tertulis lain yang berkaitan dengan apa yang penulis angkat dengan dukungan contoh menu dan brosur promo di *Gelato Bar Restaurant*.

- *Interview*

Metode pengumpulan data secara langsung dengan Bapak Ken Sutanto selaku *Gelato Bar Restaurant Manager* dan para waiter / waitress yang bekerja di *Gelato Bar Restaurant*.

- Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara membagikan lembar pertanyaan ke *Gelato Bar Restaurant* untuk mengetahui populasi dan loyalitas tamu.

3.3 Metode Analisa Data

Analisa data adalah kegiatan mengolah data yang dikumpulkan baik dari lapangan maupun dari pustaka yang menjadi perangkat hasil penemuan baru maupun dalam bentuk pembuktian baru dari hipotesa.

Tujuan analisa data adalah untuk membatasi penemuan hingga menjadi data yang teratur dan lebih berarti, dimana analisa data dapat dilakukan secara analisa deskriptif.

Dalam penyajian kuesioner menggunakan 5 tingkat yang terdiri sangat baik, baik, sedang, kurang, buruk. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui jumlah tamu yang berkunjung ke *Gelato Bar Restaurant* melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh *waiter/waitress* kepada tamu dengan bobot nilai sebagai berikut:

1. Jawaban sangat baik diberi bobot nilai 5
2. Jawaban baik diberi bobot nilai 4
3. Jawaban sedang diberi bobot nilai 3
4. Jawaban kurang diberi bobot nilai 2

5. Jawaban buruk diberi bobot nilai 1

Untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan pelayanan *Gelato Bar Restaurant*, maka selanjutnya diadakan perhitungan rata-rata dengan rumus sebagai berikut:

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

Ket: x = bobot nilai jawaban

F = frekuensi banyaknya jawaban variabel