BAB III

METODOLOGI

3.1 Terminologi

1. Kualitas : Mutu dari sesuatu atau keunggulan.

2. Pelayanan : Cara melayani.

3. Di : Kata depan untuk menyatakan atau menandai tempat.

4. *Banquet* : Tempat pertemuan makan dan minum, resepsi, pesta.

5. Guna : Manfaat/fungsi.

6. Meningkatkan : Menaikkan/mempertinggi suatu pemasukan (revenue) yang

diperoleh dari penjualan produk pada sebuah organisasi.

7. Kepuasan : Rasa bangga pada diri sendiri karena sudah melakukan

suatu pekerjaan dengan baik dan benar.

8. Tamu : Orang yang datang (berkunjung)/menginap.

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

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Jenis Data

1. Data kualitatif

Yaitu data yang bersifat uraian berdasarkan teori – teori atau hal – hal yang sudah diatur kebenarannya untuk mendukung data analisis.

2. Data kuantitatif

Yaitu data yang menggunakan angka – angka.

3.2.2 Sumber Data

Data – data yang digunakan adalah :

1. Data Primer

Data yang dikumpulkan atau diperoleh dari penelitian secara langsung dengan Bapak Harun selaku *banquet* supervisor Hotel Sahid Surabaya

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari buku – buku, laporan – laporan atau sumber data lain yang memiliki kaitan dengan penelitian ini.

3.2.3 Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Dokumentasi yaitu dengan mempelajari referensi atau literatur yang ada berupa buku dan sumber tertulis lain yang berkaitan dengan apa yang penulis angkat.
- Observasi yaitu penulis melihat dan mengamati secara langsung obyek dari dekat dan ikut mempraktekkan hal yang berkaitan dengan apa yang penulis angkat.
- 3. Kuisenair yaitu *form* yang diberikan kepada tamu yang datang di *banquet* Hotel Sahid Surabaya dan diisi oleh tamu sesuai dengan pelayanan yang telah di dapat oleh tamu tersebut selama berada di *banquet* Hotel Sahid Surabaya.

3.3 Metode Analisis Data

Yang dimaksud dengan analisa data apakah kegiatan mengolah data yang

dikumpulkan baik dari lapangan maupun dari pustaka yang jadi perangkat hasil

dari penemuan baru maupun dalam bentuk pembuktian baru dari hipotesa.

data yang teratur dan lebih berarti,dimana analisa data dapat dilakukan secara

analisis deskriptif.

Dalam penyajian kuisenair menggunakan 3 tingkat yang terdiri dari baik,

sedang dan buruk.Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan

tamu terhadap pelayanan yang diberikan kepada tamu dengan bobot sebagai

berikut:

1. Jawaban baik diberi bobot 3

2. Jawaban sedang diberi bobot 2

3. Jawaban buruk diberi bobot 1

Untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan dari pelayanan yang

telah diberikan oleh banquet Hotel Sahid Surabaya,maka selanjutnya diadakan

perhitungan rata-rata dengan rumus sebagai berikut:

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

keterangan:

x : bobot nilai jawaban

fx: frekuensi banyaknya responden

f: frekuensi banyaknya jawaban