

BAB III

METODOLOGI

3.1 Terminologi

Untuk mengetahui maksud dari judul yang penulis angkat pada penyusunan Proyek Akhir (PA) ini maka, penulis mendefinisikannya yaitu :

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, arti kata :

- Peranan = tingkah laku
- Psikologi = ilmu yang mempelajari tentang kejiwaan
- Pelayanan = melayani, memberi bantuan dan hal-hal segala urusan yang diperlukan oleh pelanggan.
- Restoran = suatu tempat yang menyediakan pelayanan makan dan minum yang dikelola secara komersial.
- Dalam = paham benar tentang lingkungan
- Upaya = usaha
- Memahami = mengerti
- Berbagai = lebih dari satu
- Karakter = sifat/watak manusia
- Tamu = orang yang berkunjung ke suatu tempat

Dengan demikian dapat disimpulkan makna dari pengertian judul psikologi pelayanan restoran dalam upaya memahami berbagai karakter tamu adalah *Waiter/Waitress* harus belajar memahami psikologi pelayanan agar dapat melayani lebih baik lagi serta mengerti apa yang diinginkan tamu agar yang datang direstoran dapat memperoleh kepuasan.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Jenis data dan sumber data

3.2.1.1 Jenis data

- Kualitatif

Yaitu data yang bersifat penjelasan tentang suatu obyek melalui ketatabahasan

3.2.1.2 Sumber data

Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam menyusun proyek akhir ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Adalah data yang bersumber dari penelitian lapangan dalam Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya yang diperoleh melalui observasi wawancara secara langsung dengan nara sumber.

2. Data Sekunder

Adalah data yang dikumpulkan atau didapat dari dokumentasi Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya serta literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.2.2 Metode pengambilan data

Metode pengambilan data yang digunakan oleh penulis untuk menyusun proyek akhir ini adalah :

1. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya.

2. *Interview*

Yaitu metode pengumpulan data secara langsung dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada Bapak Johannes Hanung sebagai F & B Supervisor.

3. Study pustaka

Yaitu pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berupa buku-buku dari karya orang lain.

3.3 Metode Analisis Data

Analisis data ini menggunakan analisis diskriptif untuk menggambarkan serta menjelaskan dan membandingkan antara teori-teori yang diterima dibangku perkuliahan maupun dengan buku-buku panduan yang ada dan sesuai dengan judul yang penulis angkat yaitu “Peranan Waiter/Waitress Dalam Upaya Memahami Berbagai Karakter Tamu di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya”, maka penulis telah memperoleh data di Restoran Candi Bentar yang berhubungan dengan psikologi pelayanan di suatu restoran.