

## BAB III

### METODOLOGI

#### 3.1 Terminology

- Peranan : Tingkah Laku
- Waiter / ss : Pramusaji
- Dalam : Paham Benar Tentang Lingkungan
- Usaha : Dalam Upaya
- Menerapkan : Proses
- Standart : Peraturan yang Telah Ditetapkan
- Operasional : Pelaksanaan
- Prosedur : Cara
- Pelayanan : Cara Melayani
- Di : Kata Depan Untuk Menyatakan Atau Menandai Tempat
- Restaurant : Bangunan yang Didalamnya dilengkapi meja untuk menjual makanan

Berdasarkan keimpulan di atas diartikan sebagai berikut peranan *waiter / ss* dalam usaha menerapkan standart operasional prosedur pelayanan di *restaurant* dengan baik sesuai dengan standart *restaurant* masing – masing, supaya tamu senang dan akan datang lagi.

## **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

### **3.2.1 Jenis data dan sumber data**

Jenis data yang digunakan oleh penulis adalah Deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik suatu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain

Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam menyusun proyek akhir ini adalah primer dan sekunder sebagai berikut :

#### **1. Data primer**

Adalah data yang bersumber dari penelitian lapangan dalam *restaurant* yang bersangkutan yang diperoleh melalui observasi wawancara secara langsung dengan narasumber yaitu ditempat gelato bar restaurant.

#### **2. Data sekunder**

Adalah data yang dikumpulkan atau didapatkan dari dokumentasi *restaurant* yang berkaitan dengan objek penelitian serta literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan ada hubungannya dengan dokumentasi.

### **3.2.2 Metode pengambilan data**

Metode pengambilan data yang penulis pergunakan adalah sebagai berikut :

#### **1. Observasi**

Adalah pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung ke objek yang diteliti yaitu ditempat gelato bar & restaurant.

## **2. Interview**

Adalah metode pengumpulan data secara langsung dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada objek penelitian dengan Bapak Ken Suntanto sebagai manager dan saudara slamet dan Udin sebagai waiterss di gelato bar.

## **3. Dokumentasi**

Adalah pengumpulan data dengan cara membaca *literature* yang berupa buku-buku / dokumen yang ada di gelato bar restaurant dan karya orang lain yang berada di perpustakaan Politeknuk NSC Surabaya.

### **3.3 Metode Analisis Data**

Analisa ini digunakan untuk menggambarkan serta 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 atau lapangan penulis tersebut.