

BAB III

METODOLOGI

3.1 Terminologi

- Kompetensi : kemampuan seseorang terhadap kualitas tubuh
- Yang : kata sambung untuk menyambung kalimat.
- Harus : sesuatu yang mutlak dilakukan, tegas.
- Dimiliki : di punyai.
- Petugas : karyawan, pegawai.
- Restoran : sebuah tempat yang menyediakan pelayanan
Makan dan minum yang dikelola secara komersil.
- Untuk : ditujukan, kepada, memberikan.
- Meningkatkan : menaikkan, mempertinggi, mengangkat diri.
- Kepuasan : kenikmatan.
- Tamu : orang yang berkunjung ke suatu tempat.

Dari kata-kata diatas dapat disimpulkan bahwa seorang *waiter/ss* harus mempunyai kemampuan yang mutlak harus dilakukan agar para tamu yang datang di restoran kita dapat memperoleh kepuasan.

3.2 Teknik pengumpulan data

3.2.1 Jenis data

Jenis data yang digunakan adalah dari data kualitatif yaitu data yang tidak menggunakan perbandingan berupa angka-angka dan juga data kuantitatif yang lebih bersifat penjelasan tentang suatu objek melalui ketatabahasaan.

3.2.2 Sumber data

Jenis data yang dipergunakan adalah data primer dan data sekunder.

- Data primer yaitu data utama yang diperoleh dari objek penelitian secara langsung pada operasional di obyek penelitian tersebut.
- Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan atau didapatkan dari dokumentasi dari obyek penelitian tersebut.

3.2.3 Metode pengambilan data

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

1. Observasi : yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung ke obyek yang diteliti.
2. Interview : yaitu metode pengumpulan data secara langsung dengan mengadakan Tanya jawab secara langsung kepada obyek penelitian.

3. Dokumentasi : yaitu pengumpulan data dengan cara membaca literature yang berupa buku-buku karya orang lain.

3.3 Metode Analisis Data

Analisis data yang dalam penelitian ini adalah kualitatif data yaitu 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 penulisan tersebut.