

BAB III

METODOLOGI

3. 1 Terminologi

Peranan	: tingkah laku
Dalam	: paham benar tentang ilmu pengetahuan
Upaya	: usaha
Menerapkan	: proses
Standart	: peraturan yang telah ditetapkan
Operasional	: pelaksanaan
Prosedur	: cara
Di	: kata depan untuk menyatakan atau menandai tempat
Restoran	: bangunan yang didalamnya dilengkapi meja untuk menjual makanan dan minuman. (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

3. 2 Teknik pengumpulan data

3. 2. 1 Jenis data dan sumber data

3. 2. 1. 1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu data yang tidak menggunakan perbandingan berupa angka – angka atau kuantitatif, tetapi lebih bersifat penjelasan tentang suatu obyek melalui ketatabahasan.

3. 2. 1. 2 Sumber Data

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

a) Data primer

Adalah data yang bersumber dari penelitian lapangan dalam restoran yang bersangkutan yang diperoleh melalui observasi wawancara secara langsung dengan Ibu Ifa selaku Supervisor di New Royal Restaurant Surabaya.

b) Data sekunder

Adalah data yang dikumpulkan atau didapatkan dari dokumentasi restoran yang berkaitan dengan obyek yang penelitian serta *literature – literature* 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 :

a) *Field research*

1. *Observasi*

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung di New Royal Restaurant Surabaya.

2. *Interview*

Yaitu metode pengumpulan data secara langsung dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada Ibu Ifa selaku Supervisor di New Royal Restaurant Surabaya.

3. *Studi pustaka*

Yaitu pengumpulan data dengan cara membaca literature yang berupa buku – buku dan karya orang lain.

4. *Studi Lapangan*

Yaitu pengumpulan data dengan cara langsung praktek sebagai uji coba misalnya ; casual, untuk menyalurkan kemampuan sekaligus menerapkan teori pada obyek yang diangkat oleh penulis.

b) *Library research*

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari literature yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan di bahas.

3. 3 Metode analisis data

Analisa data ini digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci (deskriptif) dan membandingkan antara teori – teori yang diterima di bangku perkuliahan maupun dengan buku – buku panduan yang ada, dan sesuai dengan judul yang penulis angkat dengan kenyataan yang ada atau yang terjadi di New Royal Restaurant Surabaya.

3. 4 Asumsi – asumsi

Berdasarkan uraian di atas dengan adanya peranan waiter / waitress yang professional dalam bidangnya diharapkan dapat meningkatkan penerapan standar operasional prosedur dan dapat pula menimbulkan kepuasan tamu yang akan berdampak pula pada *income* suatu restoran.