

**ANALISIS KEBUTUHAN
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA WAITRESS
DI PT. AI JAZEERAH RESTAURANT JAKARTA**



Disusun Oleh:

Flacenthia Yulianti

1215151811

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Sarjana Pendidikan**

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

**ANALISIS KEBUTUHAN
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA WAITRESS
DI PT. AL JAZEERAH RESTAURANT JAKARTA**

2022

Flacenthia Yulianti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses analisis kebutuhan dengan mengidentifikasi kesenjangan, menganalisis penyebab permasalahan kinerja waitress, merekomendasikan solusi untuk meningkatkan kinerja waitress di PT. Al Jazeera Restaurant Jakarta sebagai pemecah permasalahan. Model yang digunakan pada penelitian ini adalah model Phase Needs Assessment dari Witkins. Instrumen penelitian yang digunakan penyebaran kuisioner ke leader dan waitress, wawancara ke HRD dan waitress serta dokumen pendukung berupa KPI, SOP dan guest comment. Hasil data dari wawancara dianalisis secara kualitatif dengan menarik kesimpulan. Hasil data dari penyebaran kuisioner dianalisis secara kuantitatif dan di deskripsikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian kinerja di beberapa indikator dari 11 aspek tugas dan fungsi pekerjaan waitress. Kemudian peneliti mencari penyebab kesenjangan kinerja waitress, dari keduanya ditarik kesimpulan untuk memunculkan kebutuhan. Selanjutnya dari pengolahan data tersebut, peneliti merekomendasikan solusi terkait peningkatan kinerja waitress secara instruksional maupun non instruksional di dalamnya.

Kata kunci: Analisis Kebutuhan, Phase Needs Assessment Witkins, Kinerja waitress

**NEEDS ANALYSIS
TO IMPROVE WAITRESS PERFORMANCE
AT PT. AL JAZEERAH RESTAURANT JAKARTA**

2022

Flacenthia Yulianti

ABSTRACT

This study aims to describe the needs analysis process by identifying, analyzing the causes of waiter performance problems, recommending solutions to improve waiter performance at PT. Al Jazeerah Restaurant Jakarta as problem solvers. The model used in this research is the Phase Needs Assessment model from Witkins. The research instrument used was distributing questionnaires to leaders and waiters, interviews with HRD and waiters as well as supporting documents in the form of KPIs, SOPs, and guest comments. The results of the data from the interviews were analyzed qualitatively with interesting conclusions. The results of the data from the distribution of the questionnaire were analyzed quantitatively and described. The results showed that there were performance discrepancies in several indicators of 11 aspects of the duties and functions of a waiter's job. Then the researcher found the causes of the waiter's performance, from them drawn conclusions to bring up the need. Furthermore, from processing the data, the researcher recommends improvements related to the performance of the waiters, both instructional and non-instructional in it.

Keywords: Needs Analysis, Phase Needs Assessment Witkins, Waitress Performance

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja
Waitress di PT Al Jazeera Restaurant Jakarta

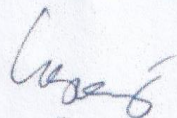
Nama Mahasiswa : Flacenthia Yulianti

Nomor Registrasi : 1215151811

Program Studi : Teknologi Pendidikan

Tanggal Ujian : Selasa, 25 Januari 2022

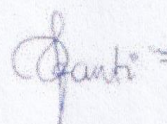
Pembimbing I



Dr. Robinson Situmorang, M.Pd

NIP. 195710161983031002

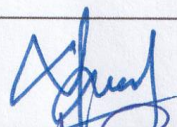
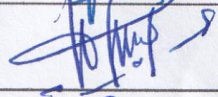
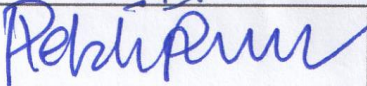

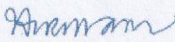
Pembimbing II



Santi Maudiarti, S.E, M.Pd

NIDN. 0320047503

Panitia Ujian Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd. (Penanggung Jawab) *		01.03.2022
Dr. Wirda Hanim, M.Psi. (Wakil Penanggung Jawab) **		01.03.2022
Retno Widyaningrum, S.Kom., M.M. (Ketua Penguji) ***		25.02.2022
Dra. Suprayekti, M.Pd. (Anggota) ****		16 Februari 2022
Drs. R.A. Hirmana W., M.Sc.Ed. (Anggota) ****		13 Februari 2022

* Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

*** Ketua Penguji

** Wakil Dekan I

**** Anggota

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Flacenthia Yulianti

No. Registrasi : 1215151811

Program Studi : Teknologi Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "**Analisis Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja *Waitress* di PT. Al Jazeerah Restaurant Jakarta**" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Januari 2019 – September 2019.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya tidak benar.

Jakarta, 23 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Flacenthia Yulianti



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Flacenthia Yulianti
NIM : 015151811
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan / Teknologi Pendidikan
Alamat email : flacenthia@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis kebutuhan Untuk Meningkatkan kinerja Waitress di PT
Al Sazeeah Restaurant Jakarta.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Februari 2022

Penulis

(Flacenthia)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas hikmah dan karunia-Nya tiada henti, atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Waitress di PT. Al Jazeera Restaurant Jakarta**”. Dalam menulis skripsi penulis telah berusaha seoptimal mungkin agar menghasilkan skripsi yang dapat diterima dan bermanfaat untuk semua pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini pun masih sangat jauh dari kata sempurna.

Dalam terwujudnya skripsi ini, sangat banyak pihak yang membantu penulis. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak. Terima kasih kepada Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd selaku Dekan FIP UNJ, Dr. Wirda Hanim, M.Psi selaku Wakil Dekan I FIP UNJ, serta Ibu Retno Widyaningrum, S.Kom., M.M. selaku ketua Program Studi Teknologi Pendidikan. Terima Kasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada para segenap Dosen dan Staf Program Studi Teknologi Pendidikan atas ilmu pengetahuan dan didikan yang telah diberikan selama ini, khususnya kepada Bapak Dr. Robinson Situmorang, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Santi Maudiarti, S.E., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran dalam membimbing penulis selama menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan kepada Ibu Suprayekti, M.Pd. selaku ahli instrumen yang bersedia meluangkan waktu dan

memberi bimbingan kepada peneliti dalam menyusun instrumen penelitian dan memvalidasi.

Terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada kedua Orang Tua, Kakak penulis Farnanda dan suami serta anaknya Abid yang selalu memberikan doa dan dukungannya. Terima kasih juga saya ucapkan kepada sahabat-sahabat saya Malik, Ayu, Vania yang senantiasa memberikan semangat kepada peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat saya di Sanggar yaitu Septi, Lala, Ratu, Yovita, Eva, Ajeng, Fifi, Maya, dan Nana yang senantiasa menghibur dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya untuk Sanggar Putih Melati dan Mahasiswa Teknologi Pendidikan yang ingin melakukan referensi untuk penelitian skripsi.

Jakarta, Januari 2022

Penulis

FY

DAFTAR ISI

Abstrak	Error! Bookmark not defined.
Abstract	Error! Bookmark not defined.
Lembar Persetujuan Pembimbing dan Pengesahan Panitia	
Ujian Skripsi	i
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi	ii
Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi ...	Error! Bookmark not defined.
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiv
Bab I Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
Bab II Kajian Teori	15
A. Kajian Analisis Kebutuhan	15
1. Pengertian Analisis	Error! Bookmark not defined.
2. Pengertian Kebutuhan	17
3. Pengertian Analisis Kebutuhan	19
4. Manfaat Analisis Kebutuhan	24
B. Analisis Kebutuhan dalam Teknologi Pendidikan	27
C. Model - Model Analisis Kebutuhan dan Analisis Kinerja	32
1. Model Analisis Kebutuhan Kaufman (1993)	32

2. Model Analisis Kinerja Allison Rossett	36
3. Model 3 Fase <i>Needs Assessment</i> Witkin and Altschuld (2010)	40
D. Kajian Teknologi Kinerja	46
E. Kajian Teknologi Kinerja Manusia	48
F. Kajian Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia	52
1. Pengertian Kinerja Sumber Daya Manusia	52
2. Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia	53
3. Konteks Kebutuhan Kinerja Sumber Daya Manusia	55
G. KPI (<i>Key Performance Indicator</i>)	59
H. Upaya Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia	62
I. Pengertian <i>Waitress</i>	64
J. Profil Restoran PT. Al Jazeera <i>Restaurant</i> Jakarta	66
K. Keterkaitan Analisis Kebutuhan dengan Tujuan Restoran	72
L. Penelitian yang Relevan	74
M. Kerangka Berpikir	77
Bab III Metodologi Penelitian	84
A. Tujuan Penelitian	84
B. Metodologi Analisis Kebutuhan	85
C. Teknik Pengumpulan Data	89
D. Tempat dan Waktu Penelitian	89
E. Sumber Data Penelitian	90
F. Instrumen Analisis Kebutuhan	90
G. Pengecekan Keabsahan Data	93
H. Teknik Analisis Data	94
Bab IV Hasil Penelitian	97
A. Deskripsi Data	97
B. Analisis Data	172
C. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Bab V Kesimpulan Dan Saran	Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
Daftar Pustaka	Error! Bookmark not defined.
Lampiran.....	Error! Bookmark not defined.
Daftar Riwayat Hidup	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Faktor Kebutuhan Kinerja yang Dihubungkan dengan Rekomendasi Solusi	63
Tabel 3.1 Kategori Nilai Skala Guttman	94
Tabel 4.1 Kinerja Waitress PT. Al Jazeera <i>Restaurant</i> Jakarta	99
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Fase <i>Pre-Assessment (Leader)</i>	102
Tabel 4.3 Hasil Wawancara Fase <i>Pre-Assessment (Waitress)</i>	103
Tabel 4.4 Hasil Validasi Instrumen.....	110
Tabel 4.5 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Disiplin Waktu (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	112
Tabel 4.6 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Disiplin Waktu (Hasil Kuisisioner <i>Leader Terhadap Waitress</i>)	113
Tabel 4.7 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Mengetahui Cara Menjaga Penampilan dan Memperhatikan Kebersihan (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	115
Tabel 4.8 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Mengetahui Cara Menjaga Penampilan dan Memperhatikan Kebersihan (Hasil Kuisisioner <i>Leader Terhadap Waitress</i>)	117
Tabel 4.9 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Kemampuan mengecek buku menu serta mengecek makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	120
Tabel 4.10 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Kemampuan mengecek buku menu serta mengecek makanan dan minuman (Hasil kuisisioner <i>Leader Terhadap Waitress</i>)	121
Tabel 4.11 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Mengetahui cara membersihkan peralatan makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	123

Tabel 4.12 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Mengetahui cara membersihkan peralatan makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Leader</i> Terhadap <i>Waitress</i>)	124
Tabel 4.13 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Kemampuan menata meja restoran (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	126
Tabel 4.14 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Kemampuan menata meja restoran (Hasil Kuisisioner <i>Leader</i> Terhadap <i>Waitress</i>)	128
Tabel 4.15 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Mengetahui cara <i>stand by</i> di restoran dan menyambut tamu yang datang dengan baik dan benar (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	130
Tabel 4.16 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Mengetahui cara <i>stand by</i> di restoran dan menyambut tamu yang datang dengan baik dan benar (Hasil Kuisisioner <i>Leader</i> Terhadap <i>Waitress</i>)	131
Tabel 4.17 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Kemampuan menawarkan makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	133
Tabel 4.18 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Kemampuan menawarkan makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Leader</i> Terhadap <i>Waitress</i>)	137
Tabel 4.19 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Kemampuan menyajikan makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	140
Tabel 4.20 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Kemampuan menyajikan makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Leader</i> Terhadap <i>Waitress</i>)	143

Tabel 4.21 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Mengetahui cara memberikan total tagihan ke tamu (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>).....	147
Tabel 4.22 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Mengetahui cara memberikan total tagihan ke tamu (Hasil Kuisisioner <i>Leader Terhadap Waitress</i>)	148
Tabel 4.23 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Mengetahui cara memberikan kartu <i>guest comment</i> ke tamu (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	150
Tabel 4.24 Hasil Kuisisioner untuk Pada Aspek Mengetahui cara memberikan kartu <i>guest comment</i> ke tamu (Hasil Kuisisioner <i>Leader Terhadap Waitress</i>)	151
Tabel 4.25 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Kemampuan membersihkan meja dan menata kembali meja (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	153
Tabel 4.26 Hasil Kuisisioner untuk Setiap Indikator Pada Aspek Kemampuan membersihkan meja dan menata kembali meja (Hasil Kuisisioner <i>Leader Terhadap Waitress</i>)	155
Tabel 4.27 Rekomendasi Solusi	167
Tabel 4.28 Analisis Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja <i>Waitress</i> di PT. Al Jazeerah <i>Restaurant</i> Jakarta	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model ADDIE	29
Gambar 2.2 Fase <i>Needs Assessment</i> dan Langkah Dasar	40
Gambar 2.3 Alur penggunaan <i>Needs Assessment</i>	41
Gambar 2.4 Pemahaman kebutuhan menurut Ryan Watkins	57
Gambar 2.5 Struktur Jabatan Al Jazeera.....	Error! Bookmark not defined. 0
Gambar 4.1 <i>Guest Comment</i> Tamu	100
Gambar 4.2 <i>Guest Comment</i> Tamu	101
Gambar 4.3 Diagram Presentase pada Aspek Disiplin Waktu (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	113
Gambar 4.4 Diagram Presentase pada Aspek Disiplin Waktu (Hasil Kuisisioner <i>Leader Terhadap Waitress</i>)	114
Gambar 4.5 Diagram Presentase pada Aspek Mengetahui Cara Menjaga Penampilan dan Memperhatikan Kebersihan (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	117
Gambar 4.6 Diagram Presentase pada Aspek Mengetahui Cara Menjaga Penampilan dan Memperhatikan Kebersihan (Hasil Kuisisioner <i>Leader Terhadap Waitress</i>)	119
Gambar 4.7 Diagram Presentase pada Aspek Mengetahui Cara Menjaga Penampilan dan Memperhatikan Kebersihan (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	121
Gambar 4.8 Diagram Presentase pada Aspek Kemampuan mengecek buku menu serta mengecek makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Leader Terhadap Waitress</i>)	123
Gambar 4.9 Diagram Presentase pada Aspek Mengetahui cara membersihkan peralatan makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner Terhadap <i>Waitress</i>)	124

Gambar 4.10 Diagram Presentase pada Aspek Mengetahui cara membersihkan peralatan makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Leader</i> Terhadap <i>Waitress</i>)	125
Gambar 4.11 Diagram Presentase pada Aspek Kemampuan menata meja restoran (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>).....	127
Gambar 4.12 Diagram Presentase pada Aspek Kemampuan menata meja restoran (Hasil Kuisisioner <i>Leader</i> Terhadap <i>Waitress</i>)	129
Gambar 4.13 Diagram Presentase pada Aspek Mengetahui cara <i>stand by</i> di restoran dan menyambut tamu yang datang dengan baik dan benar (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>).....	131
Gambar 4.14 Diagram Presentase pada Aspek Mengetahui cara <i>stand by</i> di restoran dan menyambut tamu yang datang dengan baik dan benar (Hasil Kuisisioner <i>Leader</i> Terhadap <i>Waitress</i>)	133
Gambar 4.15 Diagram Presentase pada Aspek Kemampuan menawarkan makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	136
Gambar 4.16 Diagram Presentase pada Aspek Kemampuan menawarkan makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Leader</i> Terhadap <i>Waitress</i>).....	140
Gambar 4.17 Diagram Presentase pada Aspek Kemampuan menyajikan makananan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	143
Gambar 4.18 Diagram Presentase pada Aspek Kemampuan menyajikan makananan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Leader</i> Terhadap <i>Waitress</i>).....	146
Gambar 4.19 Diagram Presentase pada Aspek Mengetahui cara membersihkan peralatan makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner Terhadap <i>Waitress</i>)	148
Gambar 4.20 Diagram Presentase pada Aspek Mengetahui cara membersihkan peralatan makanan dan minuman (Hasil Kuisisioner <i>Leader</i> Terhadap <i>Waitress</i>)	149

Gambar 4.21 Diagram Presentase pada Aspek Mengetahui cara memberikan kartu <i>guest comment</i> ke tamu (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>).....	151
Gambar 4.22 Diagram Presentase pada Aspek Mengetahui cara memberikan kartu <i>guest comment</i> ke tamu (Hasil Kuisisioner <i>Leader Terhadap Waitress</i>)	153
Gambar 4.23 Diagram Presentase pada Aspek Kemampuan membersihkan meja dan menata kembali meja (Hasil Kuisisioner <i>Waitress</i>)	155
Gambar 4.24 Diagram Presentase pada Aspek Kemampuan membersihkan meja dan menata kembali meja (Hasil Kuisisioner <i>Leader Terhadap Waitress</i>)	156

