

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman (Atmodjo, 2005). Restoran *casual – dining* Jepang menjadi salah satu pilihan populer di kalangan masyarakat urban karena menawarkan pengalaman makan yang nyaman, suasana yang menarik, serta variasi menu yang autentik dan inovatif.

Di Kota Surabaya, sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, kelas menengah menjadi segmen masyarakat yang memiliki peran penting dalam perkembangan industri *casual – dining* terutama restoran *casual – dining* Jepang. Dengan daya beli yang relatif stabil dan gaya hidup yang dinamis, kelompok ini cenderung terbuka terhadap budaya asing, termasuk dalam hal kuliner (Nugroho, 2020). Dengan keterbukaan mereka terhadap budaya asing, mereka semakin memperhatikan aspek kualitas makanan, estetika, kenyamanan, dan citra merek dalam memilih tempat makan.

Dari berbagai aspek yang harus diperhatikan oleh sebuah restoran, kualitas makanan merupakan aspek yang terutama dan menjadi landasan dasar untuk bertahan dan mampu bersaing. Kualitas makanan merupakan hal yang terpenting didalam dunia kuliner yang menjadi alasan mendasar yang berkaitan langsung dengan kepuasan, kesehatan, dan kepercayaan. Standar kualitas makanan mengacu pada prinsip – prinsip yang berlaku secara internasional dan nasional. Oleh karena itu, penelitian ini merupakan alasan penting yang berlandaskan untuk memahami faktor mana yang memiliki pengaruh paling besar dalam mendorong keputusan konsumen untuk mengunjungi restoran *Japanese casual-dining*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah yang diformulasikan apa saja faktor – faktor yang memengaruhi minat segmentasi masyarakat kelas menengah di kota Surabaya dalam memilih restoran *Japanese casual-dining*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berikut ini adalah tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian yaitu, untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi minat segmentasi masyarakat menengah di kota Surabaya terhadap restoran *casual – dining* Jepang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang kualitas makanan, khususnya mengenai minat masyarakat menengah kota Surabaya terhadap kualitas makanan di restoran *casual – dining* Jepang, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

### 2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pelaku usaha kuliner, khususnya pengelola restoran *casual – dining* Jepang di Surabaya, dalam memahami preferensi dan faktor dominan yang mempengaruhi minat pelanggan terhadap restoran *casual – dining* Jepang sebagai dasar penelitian selanjutnya.