

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Restoran Casual Dining**

Restoran adalah suatu tempat ataupun bangunan yang dikelola secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum (Marsum, 2005). Restoran *casual dining* adalah jenis restoran yang menawarkan makanan dengan harga terjangkau dalam suasana santai. *Casual dining* biasanya menyajikan makanan dengan harga yang terjangkau dalam suasana yang lebih kasual (Lustiana, 2020). Pada umumnya restoran *casual – dining* menyajikan menu yang lebih lengkap daripada restoran tipe fast casual namun tidak semewah dan khas seperti fine dining.

Konsep *casual dining restaurant*, yang juga dikenal sebagai restoran duduk, memiliki sejarah yang kaya yang membentang selama berabad-abad dan peradaban (Ketler, 2009). Tempat makan umum paling awal yang diketahui memiliki kemiripan dengan restoran modern ditemukan di Mesir Kuno, seperti yang tercatat pada tahun 512 SM, di mana mereka menyajikan hidangan tunggal. Bangsa Romawi memiliki *thermopolium*, yang berfungsi mirip dengan restoran cepat saji saat ini, dan popina, bar anggur yang menawarkan makanan sederhana, di mana pelanggan duduk dan dilayani oleh seorang pelayan.

#### **2.2 Kriteria Restoran Casual Dining**

Pada umumnya restoran *casual – dining* menyajikan menu yang lebih lengkap daripada restoran tipe *fast casual* namun tidak semewah dan khas seperti *fine dining*. Restoran *casual – dining* memiliki suasana yang menarik dan nyaman serta memiliki pencahayaan, musik, dan tata ruang yang cocok untuk keluarga, pasangan dan kelompok kecil yang berpakaian rapih atau informal. Untuk pelayanan di restoran *casual – dining*, *waitress* akan mengantarkan daftar menu lalu menjelaskan serta memberi merekomendasikan menu dan menyajikan makanan dengan ramah dan efisien namun tidak setinggi standar *fine dining*.

Restoran *casual dining* memiliki hubungan dengan faktor – faktor yang saling memberikan dampak kualitas dengan citra merk, yaitu ukuran restoran,

kualitas makanan, kualitas servis, dan kualitas atmosfer. Keempat faktor ini memegang peranan penting dalam memberikan pengalaman pelanggan yang berkesan istimewa. Meskipun makanan enak yang terpenting, sambutan pelayanan dan atmosfer sangat mempengaruhi penilaian dan kepuasan pelanggan menilai restoran tersebut (Ducasse, 2025).

#### 1) Ukuran Tempat

Pada umumnya, restoran *casual – dining* memiliki tempat yang luas sehingga bisa menampung perkumpulan keluarga, kelompok kecil, maupun pasangan. Penataan meja pelanggan memiliki jarak batas yang cukup agar memberikan kenyamanan antarkelompok, serta memiliki ruangan yang bersifat privasi.

#### 2) Kualitas Servis

Restoran *casual – dining* memiliki pelayan yang akan datang ke meja untuk mencatat pesanan dengan santun tapi informal. Biasa di restoran *casual – dining* terdapat sistem reservasi dengan persyaratan yang berbeda – beda setiap restoran.

#### 3) Kualitas Atmosfer

Pada umumnya, restoran *casual – dining* memiliki desain interior tematik atau *cozy*, menyediakan meja dan kursi proper, memiliki latar musik yang ringan untuk menambah kenyamanan, memiliki pencahayaan hangat dan memiliki 2 tipe ruangan, yaitu ruangan terbuka atau semi – terbuka yang cocok untuk bersantai dan mengobrol.

#### 4) Kualitas Makanan

Restoran *casual – dining* memiliki menu lengkap; *appetizer* (pembuka), *main course* (utama), *dessert* (penutup), dan minuman. Porsi makanan yang disediakan bisa dari kecil, sedang hingga besar, cocok untuk dimakan bersama. Makanan yang disajikan dengan bahan kualitas yang bagus namun tidak sebagus *fine dining* serta makanan dimasak *fresh to order*, bukan makanan instan atau dipanaskan ulang. Selain itu, menu dilengkapi dengan opsi *vegetarian*, *gluten-free*, atau menu anak – anak.

### 2.3 Restoran Jepang

Restoran *casual – dining* Jepang adalah jenis restoran Jepang yang menawarkan makanan khas Jepang dalam suasana santai dan nyaman, dengan harga menengah dan pelayanan meja. Restoran *casual – dining* Jepang memiliki interior bernuansa Jepang seperti dekorasi kayu, elemen tradisional seperti lampion, noren, atau poster menu berbahasa Jepang. Selain itu, restoran *casual – dining* Jepang juga dilengkapi dengan iringan musik latar yang lembut serta pencahayaan hangat yang dapat memberikan suasana tenang namun tidak terlalu formal.

Awalnya terbentuk restoran Jepang sejak periode Edo (1603 – 1868) yang disebut sebagai Warung Makanan Jalanan (*Yatai*). Selama periode Edo, warung makanan kecil berupa kedai teh (茶屋, *chaya*) mulai bermunculan di kota – kota besar seperti Tokyo, Osaka, dan Kyoto yang menyajikan makanan cepat saji seperti nasi, sup, ikan panggang, *soba*, *udon*, dan *sushi* untuk pelancong atau pedagang dan menjadi tempat peristirahatan bagi orang – orang yang bepergian jarak jauh (pandaikotoba, 2025).

Selama periode *Meiji* (1868 – 1912), Jepang telah membuka diri terhadap dunia luar, pengaruh budaya Barat mulai masuk, termasuk dalam hal makanan. Restoran gaya Eropa mulai bermunculan, memperkenalkan menu seperti kari Jepang (*Curry rice*), irisan daging babi goreng (*Tonkatsu*), dan nasi goreng yang dibungkus telur dadar (*Omurice*) yang disebut *yōshoku* (masakan Jepang bergaya Barat).

Restoran Jepang pertama yang dibuka di Indonesia adalah ***Kikugawa***, yang terletak di kawasan Cikini, Jakarta Pusat. Restoran ini didirikan pada tahun **1969** oleh pasangan suami-istri, ***Kikuchi Surutake***, seorang mantan serdadu Jepang, dan ***Amelia Paat***, seorang wanita asal Manado. *Kikuchi* memutuskan untuk menetap di Indonesia setelah Perang Dunia II berakhir. Sebelum membuka *Kikugawa*, mereka telah membuka restoran bernama **Bengawan Solo** di *Roppongi*, Tokyo, yang menyajikan masakan Indonesia dan terinspirasi dari lagu legendaris karya Gesang (Rizka, 2022).

## **2.4 Standarisasi Pendapatan Masyarakat Menengah di Kota Surabaya**

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS), kelas menengah adalah kelompok masyarakat dengan pengeluaran 3,5 hingga 17 kali garis kemiskinan nasional. Di Indonesia sendiri, nilai garis kemiskinan nasional sebesar Rp 582.932 per kapita per bulan sesuai data per Maret 2024. Dengan kata lain, kelas menengah memiliki pengeluaran antara Rp 2.040.262 sampai Rp 9.909.844 per kapita per bulan. Kriteria ini mengacu pada konsumsi aktual, bukan sekadar pendapatan. Selain itu, kriterianya menjadi ukuran seberapa stabil kondisi ekonomi seseorang dalam jangka menengah dan panjang. Maka dari itu, banyak masyarakat menengah yang masih bisa menikmati *casual – dining* restoran Jepang karena harga terjangkau.

## **2.5 Kualitas makanan**

Kualitas makanan merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen, kesehatan, dan reputasi produsen makanan. Menurut Dr. Sandra Thomas (2018), kualitas makanan didefinisikan sebagai kemampuan makanan untuk mempertahankan nilai gizi dan keselamatan produksi dan konsumen. Menjaga kualitas makanan sangat penting untuk memastikan kesehatan dan kepuasan konsumen. Makanan berkualitas tinggi dapat mencegah masalah kesehatan, meningkatkan kualitas hidup, dan mendukung pertumbuhan ekonomi dengan memenuhi standar industri dan regulasi. Selain itu, memastikan kualitas makanan juga dapat meningkatkan reputasi produsen dan merek di pasar yang kompetitif.