

Lampiran 1. Instrumen Pengumpulan Data (Kuesioner)

- 1) Seberapa sering informan berkunjung ke restoran?
- 2) Bagaimana pengalaman partisipan dengan makan di suatu restoran dengan konsep *open kitchen*?
- 3) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran dengan konsep *open kitchen*?
- 4) Apa yang mendorong anda untuk memilih konsep *open kitchen* dibanding *closed kitchen*?
- 5) Bagaimana konsep *open kitchen* disuatu restoran dapat meningkatkan kepercayaan *customer*?
- 6) Perbedaan apa yang dirasakan ketika mengunjungi restoran *open kitchen* dan *closed kitchen*?

Lampiran 2. Data Informan

Informan 1 :

Nama : Michael Christopher

Umur : 25

Tempat Tinggal : Pakuwon, Surabaya Barat

Pekerjaan : Mahasiswa dan Wirausaha

Informan 2 :

Nama : Michelle Natasha

Umur : 20

Tempat Tinggal : Pakuwon Indah, Surabaya Barat

Pekerjaan : Mahasiswa dan Wirausaha

Informan 3 :

Nama : Graciella

Umur : 21

Tempat Tinggal : Dukuh Kupang, Surabaya Barat

Pekerjaan : Mahasiswa

Informan 4 :

Nama : Evelynna

Umur : 30

Tempat Tinggal : Citraland, Surabaya Barat

Pekerjaan : *Chef*

Informan 5 :

Nama : Melin

Umur : 21

Tempat Tinggal : Darmo, Surabaya Barat

Pekerjaan : Freshgraduate

Informan 6 :

Nama : Handy

Umur : 18

Tempat Tinggal : Lontar, Surabaya Barat

Pekerjaan : Siswa

Informan 7 :

Nama : Axel

Umur : 28

Tempat Tinggal : Apartemen Ciputra World, Surabaya Barat

Pekerjaan : Mahasiswa

Informan 8 :

Nama : Valentino

Umur : 21

Tempat Tinggal : DPT, Surabaya Barat

Lampiran 3. Transkripsi Hasil Wawancara

Informan 1 : Michael Christopher

1) Seberapa sering informan berkunjung ke restoran?

”Sangat sering, sekitar 30 kali perbulan”

2) Bagaimana pengalaman partisipan dengan makan di suatu restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Menyenangkan, bisa melihat proses memasaknya secara langsung”

3) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Saya sangat memperhatikan kesehatan saya, dan menurut saya makanan yang kita konsumsi itu adalah hal yang paling utama yang harus saya perhatikan. Dengan adanya konsep *open kitchen* ini juga mendorong rasa kepercayaan saya terhadap kualitas makanan yang akan saya konsumsi, selain itu saya juga ingin melihat proses memasaknya secara langsung.”

4) Apa yang mendorong anda untuk memilih konsep *open kitchen* dibanding *closed kitchen*?

“Karena saya bisa melihat penggunaan bahan-bahan untuk membuat suatu produk makanan dan suasana yang lebih menyenangkan karena bisa jadi topik pembicaraan dengan orang yang duduk bersama kita saat makan dengan saya.”

5) Bagaimana konsep *open kitchen* disuatu restoran dapat meningkatkan kepercayaan *customer*?

“Konsep *open kitchen* menurut saya berarti restoran memiliki keyakinan yang sangat tinggi terhadap kualitas produknya, misalnya terkait hal higienitas yang baik dan penggunaan bahan-bahan yang berkualitas. Hal ini sangat meyakinkan untuk saya yang sangat memperhatikan kesehatan saya.”

6) Perbedaan apa yang dirasakan ketika mengunjungi restoran *open kitchen* dan *closed kitchen*?

“Perbedaan utamanya yaitu dalam segi *layoutnya* sehingga kita sebagai *customer* disajikan secara langsung untuk bisa melihat proses pembuatan produk makanan dan lain-lain. Lalu perbedaan lainnya yaitu terkesan dengan adanya interaksi langsung dengan *customer*.”

Informan 2 : Michelle N

1) Seberapa sering informan berkunjung ke restoran?

”Sangat-sangat sering, mungkin sekitar 20 kali sebulan”

2) Bagaimana pengalaman partisipan dengan makan di suatu restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Cukup menarik karena ketika saya makan dengan konsep restoran tersebut saya mendapatkan pengalaman baru yang hanya ada di restoran tersebut.”

3) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Kualitas makanan, pengalaman saat makan yang hanya dapat dirasakan di tempat tersebut.”

4) Apa yang mendorong anda untuk memilih konsep *open kitchen* dibanding *closed kitchen*?

“Atraksi dan pengalaman yang menarik.”

5) Bagaimana konsep *open kitchen* disuatu restoran dapat meningkatkan kepercayaan *customer*?

”Proses masak dapat dilihat langsung dan kebersihan dapur.”

6) Perbedaan apa yang dirasakan ketika mengunjungi restoran *open kitchen* dan *closed kitchen*?

“Pengalaman dan pelanggan dapat melihat secara langsung terkait ke higienisan dan kebersihan serta kualitas produk sedangkan kalau saya makan di restoran dengan konsep *closed kitchen* saya tidak tahu apa yang terjadi di balik dapur sehingga terkadang ada rasa kecurigaan yang timbul di balik rasa dan kualitas produk.”

Informan 3 : Graciella

1) Seberapa sering informan berkunjung ke restoran?

”Dalam seminggu bisa tiga sampai empat kali, mungkin kalau dalam satu bulan bisa 15 kali.”

2) Bagaimana pengalaman partisipan dengan makan di suatu restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Biasanya kalau *open kitchen* diantara *teppanyaki* atau *omakase*, atau ke tempat *sushi* yang ada bar-nya, atau ke *bake shop* yang memang sudah *open kitchen* konsepnya. Pengalaman saya yaitu seru, karena kadang ada beberapa tempat yang biasa saja sampai kadang saya tidak *notice* tapi ada yang sampai oh menarik dia pekerjaannya seperti ini.”

- 3) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Menurut saya, kalo seperti tempat *sushi* atau *sushi* kan memang sudah *open*. Jadi pas saya datang bukan karena dia *open kitchen*, tapi karena produknya. Kalau tempat seperti *teppanyaki* itu memang menjadi *plus point* untuk saya karena pelanggan seperti saya menjadi seru. Biasanya juga karena saya lagi ingin untuk di sajiin secara spesial atau karena ingin untuk mencoba hal baru. Bukan karena masalah *hygiene*.”

- 4) Apa yang mendorong anda untuk memilih konsep *open kitchen* dibanding *closed kitchen*?

”Kalau saya sebenarnya sama saja, tergantung saya mau nya apa. Tapi kalau disuruh pilih saya lebih memilih *open* karena saya bisa lihat mereka buatnya seperti apa, kebersihan dan bahan baku nya saya bisa lihat. Sebagai mahasiswa kuliner juga itu menjadi pembelajaran.”

- 5) Bagaimana konsep *open kitchen* disuatu restoran dapat meningkatkan kepercayaan *customer*?

”Menurut saya dari segi *hygiene* bisa meningkatkan.”

- 6) Perbedaan apa yang dirasakan ketika mengunjungi restoran *open kitchen* dan *closed kitchen*?

“Mungkin mayoritas resto *open kitchen* harganya lebih mahal di bandingkan dengan *closed kitchen*.”

Informan 4 : Evelynna

- 1) Seberapa sering informan berkunjung ke restoran?

”Saya cukup jarang mungkin sebulan hanya satu sampai tiga kali karena saya sendiri adalah *Chef*, jadi biasanya saya masak sendiri.”

2) Bagaimana pengalaman partisipan dengan makan di suatu restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Menurut saya keren, saya adalah orang yang cukup jarang ke restoran dan lebih sering masak di rumah karena menurut saya lebih sehat. Tapi ketika saya memilih untuk makan diluar, saya selalu memilih restoran dengan konsep *open kitchen* dan selalu minta di bagian *Chef table* karena saya bisa memperhatikan cara mereka bekerja dan melihat kebersihaannya juga.”

3) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Saya ingin liat *Chef* yang ada di restoran itu masak, karena itu menjadi plus point karena ada sesuatu yang menarik. Faktor lainnya adalah karena biasanya di rekomendasikan oleh teman atau kerabat saya dan juga ingin menambah pengalaman baru.”

4) Apa yang mendorong anda untuk memilih konsep *open kitchen* dibanding *closed kitchen*?

“Kalau makan di restoran *open kitchen* saya bisa lihat cara chefnya masak di depan mata saya, dan biasanya chefnya mempunyai cara yang unik dan interaksi dengan tamu.”

5) Bagaimana konsep *open kitchen* disuatu restoran dapat meningkatkan kepercayaan *customer*?

“Menjaga kualitas, kesegaran dan kebersihan

6) Perbedaan apa yang dirasakan ketika mengunjungi restoran *open kitchen* dan *closed kitchen*?

“Paling jelas ketika dibagian interaksinya, karena kalau *open kitchen*, sebagai tamu kita bisa ngomong dengan tukang masaknya.”

Informan 5 : Melin

1) Seberapa sering informan berkunjung ke restoran?

”Jarang, mungkin hanya dua kali dalam sebulan.”

2) Bagaimana pengalaman partisipan dengan makan di suatu restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Bagus dan selalu menarik.”

- 3) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran dengan konsep *open kitchen*?
”Harga dan rasa.”
- 4) Apa yang mendorong anda untuk memilih konsep *open kitchen* dibanding *closed kitchen*?
“Lebih memilih restoran tertutup.”
- 5) Bagaimana konsep *open kitchen* disuatu restoran dapat meningkatkan kepercayaan *customer*?
“Kehigienisan dalam memasak lebih terlihat.”
- 6) Perbedaan apa yang dirasakan ketika mengunjungi restoran *open kitchen* dan *closed kitchen*?
“Suasana restoran.”

Informan 6 : Handy

- 1) Seberapa sering informan berkunjung ke restoran?
”Sering, seminggu mungkin satu sampai dua kali. Dalam sebulan mungkin delapan kali.”
- 2) Bagaimana pengalaman partisipan dengan makan di suatu restoran dengan konsep *open kitchen*?
” Sangat bagus karena kita bisa melihat dengan jelas bagaimana kebersihan dan cara kerja serta bisa berinteraksi dengan chefnya.”
- 3) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran dengan konsep *open kitchen*?
” Terjamin kebersihannya dan terjamin bisa berpartisipasi.”
- 4) Apa yang mendorong anda untuk memilih konsep *open kitchen* dibanding *closed kitchen*?
”Dikarenakan kalau di *open kitchen* pasti sudah terjamin semua sedangkan kalau *close kitchen* bisa saja tidak melakukan *HACCP* dan tidak *hygiene*.”
- 5) Bagaimana konsep *open kitchen* disuatu restoran dapat meningkatkan kepercayaan *customer*?
“Bisa dari interaksi chefnya yg membuat kita percaya kepadanya.”

6) Perbedaan apa yang dirasakan ketika mengunjungi restoran *open kitchen* dan *closed kitchen*?

“Lebih intim di tempat yang *open kitchen*.”

Informan 7 :

1) Seberapa sering informan berkunjung ke restoran?

”Tidak terlalu sering, mungkin hanya satu sampai dua kali dalam sebulan”.

2) Bagaimana pengalaman partisipan dengan makan di suatu restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Bagus, tapi juga tergantung dengan aroma makanan di *open kitchen* tersebut jika terlalu menyengat maka saya hindari.”

3) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Makanan pada restoran tersebut, selera dan keinginan pada saat itu.”

4) Apa yang mendorong anda untuk memilih konsep *open kitchen* dibanding *closed kitchen*?

“Pengalaman untuk berbicara dan melihat koki yang memasak untuk makanan kita”

5) Bagaimana konsep *open kitchen* disuatu restoran dapat meningkatkan kepercayaan *customer*?

“Higienis dan menerapkan standar makanan yang tinggi sehingga kualitasnya bagus dan memilih koki yang handal dan pandai berkomunikasi dengan konsumen.”

6) Perbedaan apa yang dirasakan ketika mengunjungi restoran *open kitchen* dan *closed kitchen*?

“Kalau menurut saya *open kitchen* kita dapat merasakan pengalaman dan berbicara langsung dengan koki tersebut, jika *closed kitchen* mungkin lebih cocok untuk makan bersama teman dan keluarga”.

Informan 8 : Valentino

1) Seberapa sering informan berkunjung ke restoran?

”Saya lumayan sering ke restoran, mungkin sekitar 2 kali seminggu. Kalau perbulan mungkin bisa 7-8 kali.”

- 2) Bagaimana pengalaman partisipan dengan makan di suatu restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Pengalaman saya ketika makan di suatu restoran dengan konsep *open kitchen* adalah sangat bermacam-macam. Terkadang saya merasa puas, sangat puas bahkan tidak jarang saya merasa kecewa terhadap kualitas servis dan produk yang ditawarkan. Tapi saya selalu lebih tertarik untuk makan di restoran dengan konsep *open kitchen* karena mereka selalu menawarkan hal-hal yang baru dan unik bagi saya, dan itu adalah hal yang saya cari ketika makan di luar rumah. Untuk apa saya makan luar rumah tapi saya tidak mendapatkan hal baru.”

- 3) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan untuk makan di restoran dengan konsep *open kitchen*?

”Saya adalah seseorang yang mementingkan servis *hospitality* dari suatu restoran sebelum makanannya. Biasanya restoran dengan konsep *open kitchen*, tentu mementingkan kualitas servisnya. Selain itu makanan yang ditawarkan di restoran juga biasanya lebih terjaga kualitasnya karena ketika suatu koki atau pebisnis berani membuka suatu usaha restoran dengan konsep *open kitchen*, maka orang tersebut harus mempersiapkan diri untuk di *judge* karena istilahnya mereka menunjukkan jati diri mereka.”

- 4) Apa yang mendorong anda untuk memilih konsep *open kitchen* dibanding *closed kitchen*?

“Hal yang mendorong saya lebih memilih konsep *open kitchen* dibandingkan dengan restoran biasa yang tertutup adalah karena menurut saya, ketika saya mau makan di suatu restoran, saya mau mendapatkan hal baru, baik dari segi rasa makanan yang baru, pelayanan yang baik dan mengesankan dan juga saya bisa melihat kualitas makanan atau cara mereka menyiapkan suatu produk yang sangat menarik untuk dilihat.”

- 5) Bagaimana konsep *open kitchen* disuatu restoran dapat meningkatkan kepercayaan *customer*?

“Tujuan orang datang untuk makan di suatu restoran pasti berbeda-beda. Ada yang datang dengan tujuan sekedar mencari tempat yang nyaman, kualitas makanan yang enak, mendapat pengalaman baru, atau bahkan hanya ada orang yang sebenarnya bisa masak tapi mereka jenuh sehingga membutuhkan hiburan yang biasanya ditawarkan oleh restoran-restoran dengan konsep *open kitchen*. Konsep *open kitchen* menurut saya pasti jauh akan meningkatkan kepercayaan customer, karena dengan adanya konsep tersebut maka saya sebagai pelanggan bisa melihat bagaimana mereka memproduksi makanan yang akan saya konsumsi, selain itu saya juga sangat menikmati pertunjukkan yang menunjukkan bagaimana mereka bekerja.”

- 6) Perbedaan apa yang dirasakan ketika mengunjungi restoran *open kitchen* dan *closed kitchen*?

“Sangat berbeda, kalau *open kitchen* tentunya sebagai pelanggan saya harus siap untuk atraksi yang lebih intens dengan para staf, seperti *chef* yang datang untuk mengantarkan makanan ke meja. Sedangkan *closed kitchen* lebih cocok untuk orang yang ingin bersantai atau lebih intim dengan teman atau bahkan keluarga.”

Lampiran 4. Kartu Bimbingan