

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketertarikan warga Surabaya Barat terhadap konsep open kitchen di restoran serta pengaruhnya dalam meningkatkan kepercayaan konsumen. Restoran dengan konsep open kitchen memberikan transparansi dalam proses pengolahan makanan, yang memungkinkan konsumen untuk melihat langsung cara makanan dipersiapkan dan disajikan. Hal ini diyakini dapat meningkatkan rasa kepercayaan terhadap kualitas dan kebersihan makanan yang disajikan. Sebelumnya, konsep ini dianggap tabu di Indonesia, tetapi seiring berkembangnya tren gaya hidup konsumtif, terutama di kota-kota besar seperti Surabaya, semakin banyak restoran yang mengadopsi konsep tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam kepada lima informan yang memiliki pengalaman makan di restoran dengan konsep open kitchen di Surabaya Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan pengalaman baru merupakan faktor utama yang mendorong warga Surabaya Barat untuk memilih restoran dengan konsep open kitchen. Selain itu, adanya transparansi dalam proses pengolahan makanan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap kebersihan dan kualitas makanan. Konsep open kitchen tidak hanya meningkatkan kepercayaan konsumen tetapi juga menjadi daya tarik yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya konsep open kitchen sebagai strategi bisnis restoran yang efektif dalam meningkatkan kepercayaan konsumen.

Kata kunci: Kepercayaan Konsumen, *Open Kitchen*, Restoran, Surabaya Barat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the interest of West Surabaya residents in the open kitchen concept in restaurants and its influence in increasing consumer confidence. Restaurants with an open kitchen concept provide transparency in the food processing process, allowing consumers to see directly how food is prepared and served. This is believed to increase trust in the quality and cleanliness of the food served. Previously, this concept was considered taboo in Indonesia, but along with the development of consumer lifestyle trends, especially in big cities like Surabaya, more and more restaurants are adopting the concept. This study used a qualitative method with in-depth interviews with five informants who had experience eating at restaurants with an open kitchen concept in West Surabaya. The results showed that food quality, service quality, and new experiences were the main factors that encouraged West Surabaya residents to choose restaurants with an open kitchen concept. In addition, transparency in the food processing process increased consumer confidence in the cleanliness and quality of food. The open kitchen concept not only increases consumer confidence but also becomes an attraction that can increase customer satisfaction and loyalty. This study is expected to provide a deeper understanding of the importance of the open kitchen concept as an effective restaurant business strategy in increasing consumer confidence.

Keywords: *Customer Trust, Open Kitchen, Restaurant, Surabaya Barat.*