

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa konsep *open kitchen* di restoran mampu meningkatkan kepercayaan konsumen, khususnya warga Surabaya Barat yang dikenal memiliki gaya hidup konsumtif dan gemar bersantap di luar rumah.

Dari hasil wawancara, terdapat beberapa faktor utama yang mendorong ketertarikan warga Surabaya Barat terhadap restoran dengan konsep *open kitchen*, yaitu kualitas makanan karena konsumen merasa lebih yakin terhadap kebersihan dan kualitas makanan yang disajikan. Selain itu kualitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor karena konsep ini memungkinkan interaksi lebih intens antara staf dan pelanggan, yang meningkatkan pengalaman makan. Dan yang terakhir *Open kitchen* menawarkan atraksi visual dan pengalaman unik yang tidak ditemukan pada restoran dengan dapur tertutup. Secara umum, persepsi positif terhadap restoran dengan konsep *open kitchen* menjadi alasan utama meningkatnya kepercayaan dan ketertarikan masyarakat untuk berkunjung. Konsep ini bukan hanya menjawab kebutuhan akan transparansi dan kebersihan, tetapi juga menjadi daya tarik komersial dalam industri restoran modern di wilayah perkotaan seperti Surabaya Barat.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian maka diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1) Bagi Pelaku Bisnis

Sebagai pelaku bisnis perlu adanya strategi untuk membangun kepercayaan konsumen dan meningkatkan daya tarik restoran, terutama di wilayah seperti Surabaya Barat yang memiliki gaya hidup konsumtif. Selain itu perlu memperhatikan aspek kebersihan, keamanan pangan, dan keterampilan staf dengan ketat karena aktivitas dapur akan menjadi sorotan langsung dari konsumen. Dan dilakukan pelatihan khusus bagi staf dapur dan pelayanan agar mampu menjaga profesionalisme dan memberikan interaksi positif dengan pelanggan.

2) Bagi Warga Surabaya Barat

Menjadi konsumen yang kritis dan peduli terhadap proses penyajian makanan termasuk kebersihan dan kualitas bahan dan memanfaatkan kesempatan dari konsep *open kitchen* untuk menilai langsung kualitas layanan dan produk restoran yang dikunjungi.

3) Bagi Restoran dengan Konsep *Open Kitchen* di Surabaya

Menjaga konsistensi kualitas dan kebersihan dapur karena area tersebut juga menjadi pengalaman konsumen, menciptakan pengalaman makan yang interaktif dan menampilkan atraksi kecil.

5.3 Limitasi Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, hasil yang diperoleh mungkin tidak dapat digeneralisasi secara langsung untuk seluruh kota Surabaya atau kota-kota lain di Indonesia yang mungkin memiliki karakteristik sosial dan budaya yang berbeda. Kedua, jumlah informan yang terbatas dan ketergantungan pada pengalaman pribadi yang cenderung subjektif, hal ini menyebabkan adanya variabilitas persepsi yang tinggi tergantung pada kualitas restoran yang pernah mereka kunjungi. Ketiga, metode pengumpulan data seperti wawancara dapat mempengaruhi hasil tergantung dari kejujuran dan keakuratan informan. Dan yang terakhir, faktor eksternal seperti dinamika tren pasar dan perubahan preferensi konsumen merupakan variabel yang turut memengaruhi perilaku konsumen, namun berada di luar kendali penelitian ini sehingga tidak dapat sepenuhnya dikendalikan.