

ABSTRAK

Industri makanan dan minuman di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir, yang mendorong bisnis restoran untuk mengadopsi konsep inovatif guna menarik konsumen. Salah satu konsep yang semakin populer adalah *Open Kitchen*, yang menawarkan transparansi dalam proses memasak dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap kualitas makanan. Namun, implementasi konsep ini menghadapi tantangan dalam menjaga kebersihan dan sanitasi yang optimal, yang merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kebersihan dan sanitasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada restoran berkonsep *Open Kitchen* di wilayah Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan desain penelitian *cross-sectional* untuk mengumpulkan data pada satu waktu tertentu. Data diperoleh melalui kuesioner yang didistribusikan kepada konsumen restoran di Jabodetabek yang pernah mengunjungi restoran berkonsep *Open Kitchen*. Metode penentuan sampel menggunakan *nonprobability* sampling dengan teknik *purposive sampling*, di mana responden dipilih berdasarkan pengalaman mereka dalam mengunjungi restoran dengan konsep *Open Kitchen*. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik untuk memberikan gambaran mengenai hubungan antara kebersihan, sanitasi, dan kepuasan konsumen. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang hubungan antara kebersihan, sanitasi, dan kepuasan konsumen di restoran berkonsep *Open Kitchen* di Indonesia, sekaligus menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan praktik manajerial di industri kuliner. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang memengaruhi kepuasan konsumen dan mengaplikasikan metode yang lebih mendalam untuk memperkuat temuan ini.

Kata Kunci: Jabodetabek, Kebersihan, Kepuasan Konsumen, *Open Kitchen*, Restoran, Sanitasi

ABSTRACT

The food and beverage industry in Indonesia has experienced rapid growth in recent years, driving restaurant businesses to adopt innovative concepts to attract consumers. One increasingly popular concept is the Open Kitchen, which offers transparency in the cooking process and enhances consumer trust in food quality. However, implementing this concept faces challenges in maintaining optimal cleanliness and sanitation, which are crucial factors in determining customer satisfaction. This study aims to analyze the role of cleanliness and sanitation in improving customer satisfaction in restaurants with Open Kitchen designs in the Jabodetabek area. This research employs a descriptive approach with a cross-sectional design to collect data at a specific point in time. Data were obtained through questionnaires distributed to restaurant consumers in Jabodetabek who had visited Open Kitchen concept restaurants. The sampling method used was nonprobability sampling with a purposive sampling technique, where respondents were selected based on their experiences visiting restaurants with Open Kitchen concepts. The collected data were analyzed using statistical software to provide insights into the relationship between cleanliness, sanitation, and customer satisfaction. This study contributes to understanding the relationship between cleanliness, sanitation, and customer satisfaction in Open Kitchen concept restaurants in Indonesia. It also offers recommendations to improve managerial practices in the culinary industry. Future research is suggested to explore other variables influencing customer satisfaction and apply more in-depth methods to strengthen these findings.

Keywords: *Cleanliness, Customer Satisfaction, Jabodetabek, Open Kitchen, Restaurant, Sanitation*