

第二章 . 理论支持

2.1 泗水西部的中餐厅

泗水是东爪哇省的首府、政府和经济中心，被列为一座大都市，同时也是继雅加达之后印度尼西亚第二大城市(“Profil kota Surabaya, ibukota provinsi Jawa Timur”, Agustus 10, 2022)。泗水面积约为±335.28 平方公里。2024 年泗水市的人口 3.018.022 人 (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2025)。

根据行政区划，泗水市被划分为五个区域：市中心、东部、西部、北部和南部。



图 2.1 泗水地区分别

来源: Direktori Vokasi Universitas Airlangga. *Pembagian Wilayah*.

<https://direktori.vokasi.unair.ac.id/pembagian-wilayah/>

据 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (泗水市政府投资与服务管理部门) 官方 Instagram @dpmptpsby 页面 2024 年 7 月 11 日发布的信息，引用了 JawaPos 的报道，泗水西部的餐饮业发展迅速且前景广阔。泗水西部因其独特优势成为研究中餐厅的理想区域。根据 Nyotosantoso (2017) 关于范蠡商业哲学十二原则在由中国人和华人经营的中餐厅中的应用研究，在泗水，由中国大陆人经营的中餐厅最多集中在泗水西部。这些由中国人管理的餐厅更有可能保持正宗的中国菜肴风味、烹饪方式及中华文化价值，为拥有相似文化背景的学生提供更丰富、更深入的体验。因此，泗水西部在拥有正宗中餐厅数量上，明显优于其他泗水地区。此外，通过对 Asosiasi Pengusaha Kafe Dan Restoran Indonesia (APKRINDO) 理事的访谈了解到，泗水西部中餐厅的快速发展部分得益于市场需求旺盛，特别是许多来自邻近城市，如锦石 (Gresik) 市的中国人来到泗水寻找非清真中餐厅。

根据 JPPN 新闻，APKRINDO 的数据显示泗水的餐厅数量每年增长近 20%。此外，Altoro Spanish Gastrobar 公司的总经理助理 Andreas Imanuel 表示，泗水西部拥有大量的年轻消费群体 (“Restoran di Surabaya Tumbuh 20 Persen per Tahun”, Maret 09, 2018)。

笔者于 2025 年 3 月 10 日拜访了 APKRINDO 的理事，并请其提供一份适合推荐给中国大学生的中餐厅名单。所获得的泗水西部中餐厅名单包括：

1. Yungho 永和清粥•豆浆大王
2. Yang braised chicken 杨铭宇黄焖鸡米饭
3. Mao Jia Cai 毛家菜
4. Dragon hotpot 龙火锅
5. Pheonix fenghuang 凤凰餐厅
6. Top Noodle 顶好面家
7. Laopan 老板
8. May Star Restaurant 五星餐厅
9. Yao Yao Fish 姚姚酸菜鱼
10. Yongluck club 永福
11. Fajar
12. Tao Hua Yuan 桃花源
13. Grand Royal
14. Huang Kitchen
15. Moi Village 梅乡
16. Han Palace 韩金阁
17. Ie Hua 玉花
18. Haidilao 海底捞
19. Love in Iceland 冰岛之恋
20. Dong Bei Yi Jia Ren 东北一家人
21. Ama Taiwan Cuisine 阿妈的家乡味
22. Xiao Shan Cheng Suki 小山城火锅
23. Suji - Suan Cai Yu 苏记酸菜鱼

此外，为了增加餐厅选择的数量，笔者从泗水文化和旅游局官方网站提供的全泗水 1271 家餐厅，包括中餐、印尼餐、韩餐、日餐等多种菜系做了一番整理，挑选出符合以下条件的中餐厅：

- 首先，不包含在 APKRINDO 所提供的数据中；
- 其次，价格适中、较为亲民的餐厅，以符合大多数大学生有限的预算；
- 最后，坐落于泗水西部，即位于 Benowo, Pakal, Asemrowo, Sukomanunggal, Tandes, Sambikerep, Lakarsantri 区的中餐厅。

经过筛选，最终选定了 5 家符合条件的泗水西部中餐厅，为：

1. Wok Noodle
2. Ming Garden 明园
3. Khou Fu 口福
4. Kapin Restaurant 嘉宾
5. Zhang Palace 张宫春园

因此，从 APKRINDO 以及泗水文化和旅游局收入到的中餐厅共有 28 家。

2.2 顾客满意度理论 Teori Kepuasan Pelanggan

顾客满意度是一个人对其所获得的体验的感受程度 Kotler & Keller (2013:194)。根据 Kotler & Keller (2016) 在 Krisdamayanti (2019) 的研究中指出，有五个因素会影响顾客满意度水平，具体如下：

- 1) 产品质量：产品满足顾客需求或期望的能力。根据这一点，所评价的产品质量是指一家餐厅菜肴的质量和味道。
- 2) 服务质量：企业所提供的服务在多大程度上满足了顾客的期望。在这方面，可以表现为服务的速度，如上菜速度、服务员的友善和对到店顾客的响应能力。
- 3) 情感因素：指的在使用某品牌使顾客感到自豪或受人欣赏。在这方面也可以表现为顾客在餐厅用餐时所获得的情绪，例如舒适感。
- 4) 价格：在相同质量下，价格较低的产品更能被顾客认可。顾客在消费过程中所产生的情绪反应，也会影响他们的满意度。
- 5) 开支：指的在获取产品过程中省时省力。

基于以上理论，笔者设计调查问题，并对收集的数据进行分析。

2.3 电子指南

指南书作为大众信息传播的媒介，广泛应用于各类用途，如家具组装、烹饪及旅游等领域。对于推广尚未广为人知的旅游目的地而言，无论是政府还是私人机构，这类媒介都具有重要作用 (Wibowo,2018)。Effendy (2011) 指出，旅游指南是一本包含信息、说明

等内容的书籍，使读者全面了解事物。旅游指南通常是游客在游览一个陌生地方时使用的，其目的是指导游客游览某个地方，包括如何到达该地方、看什么、买什么。美食指南与旅游指南相似：旅游指南包括美食、旅游地点等各种关于某种国家或地方的完整信息，而美食指南主要内容是关于饮食方面的信息。然而，随着科技的进步，人们的生活日益数字化和网络化。电子图书（e-Book）是一种数字化或网络化的图书，可以通过电脑、平板电脑等电子设备获取和阅读（Waryanto et al., 2017）。电子书以数字技术为基础，具有方便性和实用性。要获取电子图书，需要有适当的工具来阅读电子图书格式。随着移动电话和平板电脑等数字技术的发展，电子图书因其更易于获取而受到越来越多的追捧。综上所述，电子指南是传统指南书和电子书功能的结合，是一种包含与某地或某物相关的信息或说明以及图片被设计成电子形式。因此，笔者项目的成果是一本可以通过手机、平板电脑或个人电脑查阅的电子餐厅指南。

2.4 电子图书分类学

一本好的指南应该言简意赅、清晰明了、内容丰富、读者容易理解。根据 Wirasakti, B. P. (2018) 的论文，电子图书的结构和功能包括：

1. 封面部分
 - a) 封面，包含书名、作者姓名、出版商名称或标识、推荐语、其他视觉或文字元素。
 - b) 内页标题
 - c) 出版和许可信息。
 - d) 作者序言
 - e) 目录
2. 内容：本书内容由章节和分章节组成，每个章节根据章节标题涉及不同的主题。
3. 封底
 - a) 参考书目
 - b) 术语表
 - c) 作者简介
 - d) 封底包含内容提要或简要说明，也可以是其他视觉元素或文字。封底的视觉元素通常与封面相同

根据笔者的观察，有些电子指南并不像上述图书结构那样复杂（如许可信息和作者简介），但仍能抓住要点。因此，笔者缩短了介绍的篇幅，将信息量大的内容放在首位。

指南书的章节可以通过多种方式分类，例如根据食物种类或地区划分。笔者计划以泗水的地理区域为基础对餐厅进行分类，主要涵盖泗水西部。

2.5 设计

Merris Asimov 在 Rizki Azwar Rizko (2014) 解释说，工程设计是一种具有特定目的的活动，其目标是满足人类的需求，特别是那些人类文明的技术因素所能接受的需求。根据这一定义，设计必须考虑三点，即 1) 有特定目的的活动；2) 以满足人类需求为目标；3) 基于技术考虑 (Rosnani, 2010)。根据 Santoso (2012) 在 Ta'wamaludin et al. (2022) 的观点，指南设计从确定概念的前期阶段、将概念应用于生产过程的生产阶段、确定图书包装的后期阶段或通常所说的精加工阶段，到以生产成果（本例中为数字指南）形式出现的最终阶段。因此可以得出结论，设计是产品成功的一个非常重要的因素。没有基础的设计将导致产品的一般化，甚至可能对使用产品的个人和社区完全无用。有了设计，制造产品的过程就有望通过采取明确和负责任的行动来实现目标。

2.5.1 设计步骤

根据 Ristijana & Patria (2024) 所采用的设计模型，本次使用 *Design Thinking* 设计思维方法，涵盖以下几个步骤：

1. 识别阶段：数据收集是一个对相关信息进行调查、探索和记录的过程。
2. 数据分析：将已收集的数据进行分析、筛选和整理，以便于理解和使用。
3. 设计概念：以访谈和文献记录所得数据为依据，作为视觉参考。这些信息成为寻找符合设计目标和目标受众特征的创意解决方案的基础。
4. 视觉化：在设计过程中重点关注四个主要元素：图像、颜色、布局和字体。
5. 验证：通过三个评估阶段进行内容验证，即内容评估、媒介评估和语言审核。该评估过程由相关中文领域的大学讲师专家进行。
6. 试用：将最终设计产品提交给相关用户，随后通过官方账户发布。

2.5.2 布局设计

布局的使用是为了确保页面上图像和文本信息的放置整齐。这样做的目的是使设计结果赏心悦目，更容易让读者吸收信息。写一本指南书不能随便写，因此设计时也要应用一定的方法。此外，Anggraini & Nathalia (2014:74-86) 认为布局设计的原则如下：

1. 顺序 (*Sequence*)，即在阅读我们制作的版面时，按照注意顺序引导读者的视线。

2. 强调 (*Emphasis*)，即对版面中的色彩、文字和其他某些部分进行强调，使读者能够更有方向性地阅读或关注重要部分。
3. 平衡 (*Balance*)，是指将所需元素摆放在一起，使其看起来平衡、赏心悦目的技巧。
4. 统一(*Unity*)，即在整体设计中创造统一性。所有使用的元素（如照片、插图和文字）都与我们要传达给读者的信息一致。

然而，Rustan (2010) 将布局元素分为三种，即文本元素、视觉元素和不可见元素。

1. 文本元素

- a. 标题、字号比其他文字大的文字，目的是与其他版面元素不同，以吸引读者的注意。除字体大小外，字体类型的选择也会影响字母的美感和文本的整体吸引力。
- b. 副标题，是根据文章主题划分的片段的标题。
- c. 正文，即内容，是与标题的吸引力相关的版面元素。正文部分包含文本或读物中的主要信息。
- d. *Caption*，是指伴随图像、图形或表格等视觉元素的因素。*Caption* 旨在提供代表视觉元素的简要说明，位于视觉元素的底部或附近。
- e. 页码，用于方便读者记住页面上信息的位置，通常与首页的目录一起使用。

2. 视觉元素：与视觉有关的元素，如照片和图像插图。

3. 不可见元素分为 2 类：

- a. 页边距，页面主要内容与页面边缘之间的区域。页边距有助于确定文本行的开始和结束位置。
- b. 网格，用于帮助更整齐地传递设计元素，使整体可视化效果不会变得混乱。

2.6 汉字字体设计 *Chinese Typography*

汉字字体是中国排版学中一个重要的元素，不仅仅作为沟通工具，还反映了审美、文化和历史的价值。每种字体都有不同的特点，这些特点能够影响读者接收和理解所传达信息的方式。根据 Dobres et al.(2016) 引用的 Cai et al.(2001) 研究，中文字体主要可分为三大类：楷体、宋体和黑体。

1. 黑体：字体特征为笔画粗细一致、设计简洁，在理念上与 *Helvetica* 等西文无衬线体相通。

2. 宋体：虽采用简化的笔画结构，但仍保持着精细的笔锋细节和鲜明的粗细对比特征。其设计特征与 Times New Roman 等西文衬线字体基本一致。
3. 楷体：复现传统毛笔书写的笔触特征，保留了自然流畅的有机质感。
在设计电子指南的过程中笔者使用黑体、宋体和楷体设计电子指南的内容。

2.7 设计中的颜色

根据 Monica & Luzar (2023)，颜色是设计中至关重要的元素，它不仅能吸引注意力，还能塑造视觉印象。除了形状之外，颜色是人眼捕捉到的第一要素，对作品或产品的吸引力有着重要影响。在视觉传达设计中，选择合适的颜色对于准确传递信息和营造合适的氛围至关重要。正确使用颜色可以带来诸多优势，例如品牌识别度可提高 80%，信息理解能力可提升 73%。因此，色彩的有效运用在吸引目标受众和增强设计吸引力方面起着核心作用。

为了实现高效的色彩设计，首先需要明确所要传达的信息，例如是否需要营造平静、感性或神圣的氛围。此外，还需考虑颜色所带来的心理影响，例如使人感受到甜美、清新或高端的视觉体验。与此同时，合理的配色方案也至关重要，恰当的颜色搭配能够精准地吸引目标受众，并增强整体设计的视觉效果。

因此，本次作品将主要采用红色、白色和黄色。红色常用于餐厅，以激发食欲；而黄色则有助于提高专注力（Monica & Luzar, 2023）。此外，根据 Zharandont, P (2015)，白色是极简设计中非常适合的颜色选择。

在第二章中，本文详细探讨了关于设计泗水中餐厅电子指南的相关理论基础。这些理论包括泗水作为地理背景的概念，以及在泗水发展的中餐厅特点，以便帮助目标受众——来自中国的交换生更好地理解。此外，顾客满意度理论是评价餐厅体验的重要依据，包括对餐厅菜品口味、服务质量、就餐氛围及价格合理性的综合分析。电子指南理论为设计易于访问且具有针对性的数字媒介提供了方向，而图书分类学则帮助将信息系统化地整理与分类，以便读者更高效地查找所需内容。与此同时，设计理论和布局设计理论为确保指南具有视觉吸引力、结构清晰及易于阅读提供了支持。汉字字体理论与色彩理论则结合了中国文化的美学特征，既提升了视觉吸引力，又能为目标受众带来舒适的阅读体验。上述理论将在电子指南的内容设计与开发过程中被直接应用，包括信息架构的搭建、餐厅质量的评估以及视觉设计的呈现。综上所述，本章所阐述的理论基础为开发一份内容详实、功能完善、视觉美观的泗水中餐厅电子指南奠定了坚实的理论框架，并能够有效满足在泗水的中国留学生的实际需求。