

Tiffany Clarissa

COMSERVA Tiffany Clarissa

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  Syntax Corporation

Document Details

Submission ID**trn:oid:::1:3411623416****Submission Date****Nov 15, 2025, 11:31 AM GMT+7****Download Date****Nov 15, 2025, 11:38 AM GMT+7****File Name****COM_Tiffany_Clarissa.docx****File Size****267.7 KB****11 Pages****4,735 Words****30,909 Characters**

28% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Top Sources

- 23%  Internet sources
- 20%  Publications
- 11%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 23% Internet sources
- 20% Publications
- 11% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Publication	Shepia Shalsabila Putri, Wira Bharata. "Pengaruh Variasi Menu Dan Desain Interi...	2%
2	Internet	mbj.wisnuwardhana.ac.id	<1%
3	Internet	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
4	Internet	ejournal.insuriponorogo.ac.id	<1%
5	Student papers	Universitas Putera Batam	<1%
6	Internet	repo.bunghatta.ac.id	<1%
7	Publication	Ivo Yusvita Dewi, Dedi Joko Hermawan, Yekti Rahajeng. "Pengaruh Kualitas Pelay...	<1%
8	Internet	jimutuntad.com	<1%
9	Internet	text-id.123dok.com	<1%
10	Internet	blog.ub.ac.id	<1%
11	Internet	journal2.um.ac.id	<1%

12	Internet	digilib.uinsa.ac.id	<1%
13	Internet	repository.ittelkom-pwt.ac.id	<1%
14	Internet	repository.um-palembang.ac.id	<1%
15	Internet	repository.trisakti.ac.id	<1%
16	Student papers	Tarumanagara University	<1%
17	Student papers	Universitas Jenderal Achmad Yani	<1%
18	Internet	eprints.universitaspurabangsa.ac.id	<1%
19	Internet	repository.metrouniv.ac.id	<1%
20	Internet	repository.unmuhjember.ac.id	<1%
21	Internet	repository.unwira.ac.id	<1%
22	Student papers	UPN Veteran Yogyakarta	<1%
23	Internet	journal.ipm2kpe.or.id	<1%
24	Publication	Endang Tjahjaningsih, Alya Takwarina Cahyani. "PENGARUH GREEN MARKETING ...	<1%
25	Publication	Eva Suwarni, Ambar Lukitaningsih, Muinah Fadhillah. "Analisis Loyalitas Pelangga...	<1%

26	Student papers	Universitas Diponegoro	<1%
27	Internet	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id	<1%
28	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
29	Student papers	Syntax Corporation	<1%
30	Student papers	Universitas Trunojoyo	<1%
31	Internet	ejournal.warmadewa.ac.id	<1%
32	Student papers	STIE Perbanas Surabaya	<1%
33	Student papers	Sriwijaya University	<1%
34	Internet	jurnal.itscience.org	<1%
35	Internet	jurnal.umat.ac.id	<1%
36	Internet	media.neliti.com	<1%
37	Student papers	Colegio San Patricio	<1%
38	Publication	Ferry Duwi Kurniawan, Luluk Fauziah. "PEMBERDAYAAN USAHA MIKRO KECIL DA...	<1%
39	Publication	Ni Luh Senja Harining, I Ketut Putu Suardana. "PERAN INSTAGRAM @EXPLORELO...	<1%

40	Student papers	St. Ignatius of Loyola University of Applied Sciences Vilniaus	<1%
41	Internet	docplayer.info	<1%
42	Internet	idr.uin-antasari.ac.id	<1%
43	Internet	repository.iainpurwokerto.ac.id	<1%
44	Internet	digilib.unila.ac.id	<1%
45	Internet	es.scribd.com	<1%
46	Internet	japendi.publikasiindonesia.id	<1%
47	Internet	jurnal.sttkd.ac.id	<1%
48	Internet	jurnal.utb.ac.id	<1%
49	Internet	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id	<1%
50	Internet	ojs.uph.edu	<1%
51	Internet	repository.radenintan.ac.id	<1%
52	Internet	www.inspirationdelavie.com	<1%
53	Publication	Kadek Ardiana, I Nyoman Sudiarta, Putu Eka Wirawan. "Pengaruh Harga dan Pela...	<1%

54	Internet	akuntabilitasuinjkt.wordpress.com	<1%
55	Internet	docobook.com	<1%
56	Internet	eprints.umg.ac.id	<1%
57	Internet	journal.jogjakota.go.id	<1%
58	Internet	repositori.stiamak.ac.id	<1%
59	Publication	Hadira Latiar, Sucy Caesareani Fauzi, Rosman H. "Pengaruh Desain Interior terha...	<1%
60	Internet	ejournal-polnam.ac.id	<1%
61	Internet	etheses.iainponorogo.ac.id	<1%
62	Internet	id.123dok.com	<1%
63	Internet	jurnal.fe.umi.ac.id	<1%
64	Internet	jurnal.unpad.ac.id	<1%
65	Internet	repository.its.ac.id	<1%
66	Internet	repository.upi.edu	<1%
67	Internet	www-emerald-com-443.webvpn.sxu.edu.cn	<1%

68	Internet	www.apartemensingapore.info	<1%
69	Internet	www.coursehero.com	<1%
70	Internet	www.scribd.com	<1%
71	Publication	Bagas Susetyo, Nur Cahyadi. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Tra...	<1%
72	Publication	Christy Langkai, Wehelmina Rumawas, Aneke Yolly Punuindoong. "Pengaruh Kno...	<1%
73	Student papers	EARLY MAKERS Group SA Tii	<1%
74	Publication	Syarifuddin Nasution, Ade Parlaungan, Fauziah Hanum. "Pengaruh Kemampuan ...	<1%
75	Publication	Usman, Nurul. "Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepua...	<1%
76	Internet	anyflip.com	<1%
77	Internet	core.ac.uk	<1%
78	Internet	digilib.uin-suka.ac.id	<1%
79	Internet	etd.iain-padangsidempuan.ac.id	<1%
80	Internet	etd.uinsyahada.ac.id	<1%
81	Internet	jurnal.ensiklopediaku.org	<1%

82	Internet	media.unpad.ac.id	<1%
83	Internet	repository.unri.ac.id	<1%
84	Internet	repository.usd.ac.id	<1%
85	Internet	repository.usni.ac.id	<1%
86	Internet	repository.usu.ac.id	<1%
87	Publication	Samroji, Odjie. "Peningkatan Penerimaan Santri Baru Berbasis Digital Marketing ...	<1%
88	Internet	www.kajianpustaka.com	<1%
89	Publication	Alyssa Maulida Nursyifa, Indah Nur Agustiani, Taufiq Hidayat. "Pengaruh Kualitas...	<1%
90	Publication	I Gede Witayasa, I Nyoman Sudiarta. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHAD...	<1%
91	Publication	Maila D.H. Rahiem. "Towards Resilient Societies: The Synergy of Religion, Educati...	<1%
92	Publication	Najib Abdillah. "Analisis Pengaruh Faktor Adopsi Scrum Pada Startup Digital", Tek...	<1%
93	Internet	repository.upstegal.ac.id	<1%



Pengaruh *Layout* dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Café Batam

Tiffany Clarissa^{1*}, Wahyudi Ilham², Rezki Alhamdi³, Dailami⁴

^{1,2,3,4} Politeknik Pariwisata Batam, Indonesia

Email: tiffanyc04@gmail.com^{1}, wahyudi@btp.ac.id², rezki@btp.ac.id³, dailami@btp.ac.id⁴

ABSTRAK

Kota Batam adalah salah satu destinasi wisata yang banyak diminati turis. Dengan banyaknya tuntunan pariwisata di kota Batam, muncul berbagai jenis wirausaha pendukung pariwisata, terutama di bidang *Food and Beverage*. Ada banyak sekali usaha F&B yang tidak hanya berfokus kepada kualitas makanannya, melainkan juga mengupayakan pengalaman para pengunjungnya, salah satunya dengan memaksimalkan suasana melalui tata ruang dan desain interior yang diterapkan. Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan apakah tata ruang dan desain interior berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Muso Art Cafe. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif deskriptif melalui data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Sampel yang dibutuhkan berjumlah 119 responden dan didapatkan melalui *accidental sampling*. Berdasarkan analisis data, indikator penelitian bersifat valid dan reliabel, dan bebas dari gejala multikolinearitas. Hasil R^2 bernilai 0,594 yang menyatakan 59,4% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tata ruang dan desain interior. Berdasarkan hasil uji T-Statistik, layout berpengaruh signifikan secara positif dengan nilai 5,541 yang sesuai dengan kriteria, yaitu $> 1,96$. Hal yang sama juga berlaku kepada desain interior, di mana variabel tersebut berpengaruh signifikan secara positif dengan nilai 4,738. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa tata ruang dan desain interior berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *layout* dan desain interior merupakan suatu hal penting yang perlu diterapkan secara baik oleh para pelaku bisnis terutama di bidang F&B.

Kata kunci: Layout; Desain Interior; Kepuasan Pelanggan; Muso Art Cafe

ABSTRACT

Batam City is one of the most popular tourist destinations. With the increasing demand for tourism in Batam City, various types of tourism-supporting businesses have emerged, particularly in the Food and Beverage sector. Many F&B businesses focus not only on the quality of their food but also on enhancing the experience of their guests, one of which is by optimizing the atmosphere through the applied layout and interior design. This study was conducted to determine whether spatial layout and interior design influence the level of customer satisfaction at Muso Art Cafe. This study used a descriptive quantitative method through data collected through observation, interviews, and questionnaires. The required sample size was 119 respondents and was obtained through accidental. Based on data analysis, the research indicators are valid and reliable, and free from symptoms of multicollinearity. The R^2 result is 0.594, indicating that 59.4% of customer satisfaction is influenced by layout and interior design. Based on the results of the T-Statistic test, spatial layout has a significant positive effect with a value of 5.541, which meets the criteria, of > 1.96 . The same applies to interior design, where this variable has a significant positive effect with a value of 4.738. Based on these results, it can be concluded that spatial layout and interior design have a simultaneous and partial effect on customer satisfaction. This proves that layout and interior design is something important that must be well-executed by the business owners especially in the F&B Industry.

Keywords: Layout; Interior Design; Customer Satisfaction; Muso Art Cafe

PENDAHULUAN

Kota Batam merupakan salah satu kota pariwisata yang populer di Indonesia, terutama karena letaknya yang strategis, berdekatan dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai kota dengan jumlah wisatawan terbanyak ketiga di Indonesia, Batam turut berperan dalam meningkatkan devisa negara. Sebagai kota pariwisata, bisnis yang ada di Kota Batam turut berpartisipasi dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi para wisatawan (Lubis et al., 2025).

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Masuk ke Batam

	2022	2023	2024
Total	565.936	1.190.495	1.326.839

Tiffany Clarissa, Wahyudi Ilham, Rezki Alhamdi, Dailami

Pengaruh Layout dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Cafe Batam

Sumber : BPS Kota Batam, Data diolah peneliti, 2025

Tabel 1 menampilkan data dari Badan Pusat Statistik Batam yang menunjukkan adanya peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Batam. Pada tahun 2022, jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Batam berjumlah 565.936. Pada tahun 2023, jumlah tersebut meningkat menjadi 1.190.495 orang. Lalu pada tahun 2024, jumlah kunjungan wisatawan terus naik menjadi 1.326.839 orang. Naiknya jumlah wisatawan ini membuktikan bahwa minat wisatawan terhadap Batam sebagai tempat wisata semakin meningkat, terutama setelah pandemi COVID-10 yang menciptakan persaingan lebih ketat di sektor pariwisata. Dengan meningkatnya minat wisatawan terhadap Batam sebagai tempat wisata, diperlukan pengembangan destinasi wisata yang baik untuk menciptakan citra baik di mana pengunjung dan masyarakat (Rini et al., 2022). Karena banyaknya peluang bisnis di sektor pariwisata ini, banyak pelaku usaha mengembangkan usaha-usaha pendukung pariwisata di Kota Batam agar bisa memenuhi kebutuhan para wisatawan.

Wirausaha pendukung pariwisata bisa berupa berbagai bidang, termasuk bidang *Food and Beverage*. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya usaha *Food and Beverage* yang tersebar di seluruh penjuru Kota Batam. Perkembangan industri kuliner di era modern, khususnya *cafe*, sudah tidak berfokus pada kualitas makanan dan minuman yang disajikan, melainkan turut mempertimbangkan pengalaman keseluruhan pengunjung (Yeoman & McMahon-Beattie, 2024). Bahkan sering kali turut menjadi salah satu faktor penentu dalam pemilihan destinasi. Di tengah persaingan yang semakin ketat, para pelaku bisnis berlomba-lomba untuk menawarkan pengalaman yang lebih dari sekadar hidangan yang disajikan. Hal ini dapat dilakukan melalui penciptaan atmosfer, identitas, dan visual keseluruhan yang unik dan berbeda dari pesaingnya, menjadikan *layout* dan desain interior *cafe* sebagai suatu strategi untuk menarik, mempertahankan, dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Muso Art Cafe adalah sebuah *cafe* yang menyediakan berbagai jenis hidangan vegetarian kesukaan masyarakat. Muso Art Cafe mengusung tema museum, sehingga pengunjung dapat bersantap sembari melihat karya seni yang dipajang. Memiliki ruangan *indoor* dan *outdoor*, pengunjung dapat menikmati keindahan lukisan dan dekorasi yang ada di manapun mereka berada. Dengan konsep desain interior cenderung minimalis, Muso Art Cafe memfokuskan pada dekorasi, mendukung gaya hidup masyarakat sekarang yang suka mengabadikan kehidupan mereka di media sosial sebagaimana disebutkan oleh (Nasution & Batubara, 2024).



Gambar 1. *Indoor Layout* Muso Art Cafe

Gambar 1 menunjukkan penataan meja kursi di Muso Art Cafe yang tertata rapi, sederhana, dan tetap elegan. Penataan meja dan kursi yang sejajar dan berjarak memberikan keleluasaan bagi pelanggan dan staf untuk beraktivitas. Pemilihan warna dan material menciptakan kesan modern, bersih, dan minimalis. Dekorasi yang digunakan juga lebih banyak dari elemen-elemen berunsur artistik

Tiffany Clarissa, Wahyudi Ilham, Rezki Alhamdi, Dailami

Pengaruh Layout dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Cafe Batam

seperti lukisan. Konsep desain interior yang diusung berupa minimalis modern yang mengutamakan kesederhanaan agar ruangan terlihat lebih luas.

Tabel 2. Jumlah Pengunjung Muso Art Cafe

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1.	Juni	1103
2.	Juli	1256
3.	Agustus	1071
Total		3430

Sumber : Data Jumlah Pelanggan Muso Art Cafe

Dari tabel 2, dapat dilihat adanya fluktuasi yang cukup signifikan. Pada bulan Juni tercatat ada sebanyak 1103 pengunjung, yang kemudian pada bulan Juli meningkat menjadi 1256 pengunjung. Namun pada bulan Agustus, terlihat adanya penurunan jumlah pengunjung 1071 pengunjung. Secara keseluruhan, total pengunjung Muso Art Cafe selama bulan Juni sampai Agustus berjumlah 3430 pengunjung. Data ini menunjukkan adanya perbedaan jumlah kunjungan yang dapat diteliti lebih lanjut, terlebih tentang bagaimana pengalaman masing-masing pengunjung mendorong mereka untuk berkunjung kembali.

Layout adalah suatu elemen fundamental yang sangat penting bagi kenyamanan pengunjung. Penataan meja kursi dan fasilitas lain yang baik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, *layout* adalah suatu kegiatan strategis yang berfokus pada penempatan fasilitas guna mencapai kelancaran dan efisiensi operasional. Definisi ini didukung oleh Wignosoebroto (2009) dalam (Hutagalung, 2023) yang menjelaskan bahwa *layout* sebagai suatu landasan utama dalam pengaturan fasilitas pabrik demi menunjang kelancaran produksi. Kasmir (2016) sebagaimana dikutip oleh (Mengko et al., 2023) juga menyampaikan definisinya sebagai penentuan bentuk dan penempatan fasilitas untuk efisiensi operasional. Kesamaan fokus pada penyusunan fasilitas dan kelancaran operasional menunjukkan bahwa *layout* bertujuan untuk mengatur berbagai elemen fisik demi meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kenyamanan. Kualitas *layout* dapat diukur melalui tiga dimensi yang dinyatakan oleh (Fitriyani, 2020), yaitu:

1. Kebersihan dan Kenyamanan Ruangan, ruangan terjaga dari debu dan kotoran,
2. Tampilan Fisik Ruangan, penataan meja serta kursi beserta pencahayaan dan dekorasi ruangan, dan
3. Kelengkapan Sarana dan Fasilitas yang dimiliki, ketersediaan fasilitas pendukung bagi para pelanggan.

Desain interior sama pentingnya dengan *layout* bagi suatu restoran. Hal ini dikarenakan desain interior berfungsi untuk membangun identitas restoran dan memastikan efektivitas operasional serta kenyamanan pengunjung melalui pemilihan warna, pencahayaan, perabotan, hingga dekorasi yang sesuai dengan konsep. Secara esensial, desain interior adalah suatu aktivitas perencanaan ruang dalam yang fungsional dan estetis. Pengertian ini didukung oleh D. K. Ching (1995) yang menjelaskan desain interior sebagai kegiatan perancangan sebuah ruang dalam bangunan untuk memenuhi kebutuhan dasar bernaung, mengatur aktivitas, dan merefleksikan kepribadian penggunanya (Antonia, 2022). Hal ini sejalan dengan definisi Suptandar (1995) dalam (Agusdi & Heldi, 2024) yang menjelaskan desain interior sebagai sistem pengaturan ruang dalam yang memenuhi persyaratan kenyamanan, keamanan, serta kepuasan kebutuhan fisik dan spiritual penggunanya tanpa mengabaikan faktor estetika. Kualitas desain interior dapat diukur melalui lima indikator yang dijabarkan oleh Cohen (1994) dikutip dalam (Yulinda et al., 2022) yaitu:

1. Tata Ruang, area yang cukup untuk berinteraksi,

Tiffany Clarissa, Wahyudi Ilham, Rezki Alhamdi, Dailami

Pengaruh Layout dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Cafe Batam

2. Sirkulasi Udara, menghindari bau yang tidak sedap agar tetap nyaman,
3. Warna, pemilihan warna yang turut menciptakan suasana pengunjung,
4. Penerangan, membantu menciptakan suasana dan menonjolkan elemen-elemen yang perlu ditonjolkan, dan
5. Tata Suara, mengurangi kebisingan agar pengunjung tidak terganggu.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu restoran, hal ini ditunjukkan melalui kecenderungan pelanggan untuk berkunjung kembali, memberikan rekomendasi, dan meningkatkan citra restoran di mata masyarakat. Kotler (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul dari membandingkan produk atau jasa yang didapatkan dengan yang diharapkan (Tampanguma et al., 2022). Dengan demikian, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada sejauh mana produk atau jasa yang kita sediakan dapat memenuhi harapan pelanggan. Dimensi pengukur kepuasan pelanggan dijelaskan oleh (Rembet et al., 2020), mengutip Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2015:32), ada tiga yaitu:

1. Kesesuaian Harapan, fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan,
2. Minat Berkunjung kembali, berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai, dan
3. Kesiediaan Merekomendasikan, menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

Muso Art Cafe merupakan *cafe* pertama di Batam yang mengusung tema museum sehingga menarik banyak anak muda untuk berkunjung. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, Muso Art Cafe telah menerapkan *layout* dan desain interior yang baik. Jarak antar-meja cukup leluasa sehingga pelanggan tidak akan merasa terganggu dengan pengunjung lain maupun pekerja. Desain interiornya juga menarik dan estetik, didukung oleh banyaknya lukisan dan dekorasi yang ditampilkan. Jika dibandingkan dengan *cafe* lain, dapat dirasakan bahwa Muso Art Cafe unggul karena konsepnya yang unik dan penataan ruangan yang mendukung kenyamanan pelanggannya.

Penelitian sebelumnya oleh (Fitriyani, 2020) meneliti bagaimana *layout* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan 3 indikator, yaitu kebersihan dan kenyamanan ruangan, tampilan fisik ruangan, dan kelengkapan sarana dan fasilitas yang dimiliki. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *layout* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian (Yulista et al., 2022) yang menganalisis *layout* terhadap kepuasan pelanggan Dragon Cafe Banyuwangi yang membuktikan bahwa *layout* berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian lain oleh (Hartanto et al., 2024) meneliti bagaimana pengaruh desain interior terhadap kepuasan pelanggan dengan indikator pencahayaan, warna, suhu, dan ruang. Penelitian ini membuktikan bahwa desain interior berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian (Yulinda et al., 2022) di Dapoer Yuga Cafe And Resto Kayu Arang, Sukaraja yang menyatakan bahwa desain interior berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, ditemukan bahwa hasil yang didapatkan dari peneliti sebelumnya tidak memiliki hasil yang konsisten. Ada penelitian yang menyatakan pengaruh variabel independen berpengaruh signifikan parsial terhadap variabel dependen, ada juga yang menyatakan sebaliknya. Perbedaan hasil penelitian ini menjadi *gap* penelitian yang perlu diteliti lebih lanjut. Dari *gap* penelitian tersebut, peneliti memutuskan untuk meneliti bagaimana *layout* dan desain interior berkorelasi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial, khususnya di Muso Art Cafe. Maka dari itu, rumusan masalah untuk penelitian ini ada tiga, yaitu (1) Apakah *layout* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; (2) Apakah desain interior berpengaruh terhadap kepuasan

Tiffany Clarissa, Wahyudi Ilham, Rezki Alhamdi, Dailami

Pengaruh Layout dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Cafe Batam

pelanggan; dan (3) Apakah *layout* dan desain interior berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan. Melanjutkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan (1) Untuk mengetahui pengaruh *layout* terhadap kepuasan pelanggan; (2) Untuk mengetahui pengaruh desain interior terhadap kepuasan pelanggan; dan (3) Untuk mengetahui apakah *layout* dan desain interior berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis adalah dugaan sementara dalam sebuah masalah penelitian yang didapatkan berdasarkan teori relevan dan belum dibuktikan oleh fakta empiris (Karimuddin et al., 2022). Terdapat dua jenis hipotesis, hipotesis alternatif (H_1) dan hipotesis nol (H_0). Hipotesis penelitian kemudian akan dibuktikan kebenarannya melalui analisis data secara empiris. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis untuk penelitian ini adalah,

H_1 : *Layout* dan *Desain Interior* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Café Batam

H_0 : *Layout* dan *Desain Interior* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Café Batam

METODE

Peneliti akan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan korelasi. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian dengan rumusan masalah yang mengeksplorasi atau memotret situasi sosial untuk diteliti dan dibuktikan sistematis secara faktual dan cermat (Sahir, 2021). Pendekatan korelasi dilakukan dengan tujuan mendeteksi sejauh mana suatu variabel berkaitan dengan variabel lain. Oleh karena itu, terdapat tiga variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu terkait *layout* (X_1) dan *Desain Interior* (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Muso Art Cafe.

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan oleh peneliti ada dua, yaitu data primer melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi serta data sekunder melalui buku, jurnal, dan sumber data lainnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa (1) Observasi langsung ke Muso Art Cafe; (2) Kuesioner kepada pelanggan Muso Art Cafe; (3) Wawancara singkat kepada *owner* dan pelanggan; serta (4) Dokumentasi langsung di Muso Art Cafe. Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang dapat mewakili karakteristik tertentu (Karimuddin et al., 2022). Dalam penelitian ini, populasi diambil dari pengunjung Muso Art Cafe dari bulan Juni hingga Agustus dengan jumlah 3430 pengunjung. Peneliti akan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih (Soesana et al., 2023). Metode *sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu metode penentuan sampel berdasarkan pengunjung yang kebetulan bertemu dengan peneliti jika dianggap cocok sebagai sumber data.

Perhitungan jumlah sampel akan dilakukan menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 9%. Rumus Slovin digunakan untuk mencari sampel dari populasi yang jumlahnya sudah diketahui secara pasti. Rumus ini digunakan untuk mendapatkan sampel sesedikit mungkin yang dapat mewakili keseluruhan populasi. Berikut adalah rumus perhitungan sampel dengan n adalah jumlah sampel, N adalah jumlah populasi, dan e adalah tingkat kesalahan dari nilai presisi.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{3430}{1 + 3430 \cdot 0,09^2} = 119,16$$

Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang diperlukan untuk mengisi kuesioner berjumlah 119 responden.

Kuesioner adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh data dengan menyebarkan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang berhubungan dengan topik penelitian kepada sekelompok responden (Karimuddin et al., 2022). Peneliti akan menggunakan Google Forms sebagai media pengumpulan data melalui kuesioner yang akan disebar kepada pengunjung Muso Art Cafe. Skala pengukuran yang akan digunakan peneliti adalah Skala *Likert*, yaitu skala yang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok dengan skor 1 sampai 5. Pada skala ini, jawaban yang bertentangan dengan pertanyaan/pernyataan peneliti akan diberi skor 1, dan jawaban yang setuju

Tiffany Clarissa, Wahyudi Ilham, Rezki Alhamdi, Dailami

Pengaruh Layout dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Cafe Batam

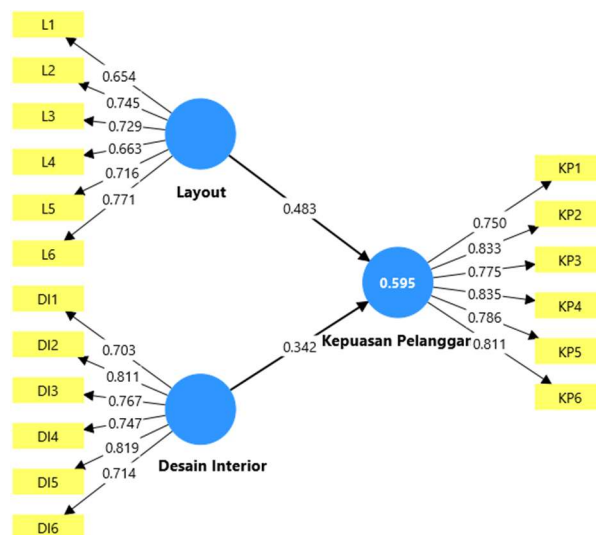
dengan pertanyaan/pernyataan akan diberi skor 5 dengan pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Cukup Setuju (CS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Peneliti akan menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak *SmartPLS 4.0* sebagai teknik analisis data. PLS-SEM adalah metode analisis data multivariat yang dapat menangani banyak variabel independen dan berfokus pada prediksi dan pembentukan model. PLS didesain untuk menjadi alternatif dari regresi berganda *Ordinary Least Square* (OLS) sebagai soft modeling karena dapat mengatasi berbagai tantangan data, seperti ukuran sampel kecil, adanya *missing value*, sebaran data tidak normal, dan adanya gejala multikolinearitas. Dengan kemampuannya untuk mengatasi keterbatasan tersebut, PLS-SEM dapat menghasilkan estimasi model yang lebih kuat dan *standard error* rendah dibandingkan metode lain (Evi & Rachbini, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data untuk penelitian ini didapat melalui kuesioner yang disebar kepada pengunjung Muso Art Café. Peneliti membutuhkan sejumlah 119 responden dan berhasil mendapatkan sejumlah 122 responden dengan usia mayoritas 21-30 tahun. Peneliti kemudian mengurangi sejumlah 3 responden untuk memenuhi kebutuhan sampel dengan jumlah 119 responden. Analisis data akan menggunakan aplikasi *SmartPLS 4.0* dengan metode PLS-SEM. Melalui PLS-SEM, *Layout* (X1), *Desain Interior* (X2), dan *Kepuasan Pelanggan* (Y) akan dianggap sebagai variabel laten, sedangkan indikator masing-masing variabel akan dianggap sebagai variabel terukur. Peneliti akan menganalisis *Loading Model*, kemudian uji reliabilitas melalui *Cronbach's Alpha*, dan *Composite Reliability*. Uji validitas akan dilakukan melalui dua metrik, yaitu *Average Variance Extracted* (AVE) dan *Validitas Diskriminan* (HTMT). Peneliti juga akan menguji Multikolinearitas (VIF), Koefisien Determinasi (R^2), dan uji hipotesis.

Loading Model menurut Ghazali dan Latan (2015) ada dua, yaitu *Outer Model* (Model Pengukuran) dan *Inner Loading* (Model Struktural). Pada *outer model*, akan dilakukan uji validitas konvergen (*Convergent Validity*) untuk mengetahui validitas setiap indikator dengan variabel latennya dengan nilai $\geq 0,70$. Model Struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten yang melibatkan kedua variabel independen dan variabel dependen (Nurhalizah et al., 2024).



Gambar 2. Model Penelitian Berdasarkan Hasil Uji SmartPLS

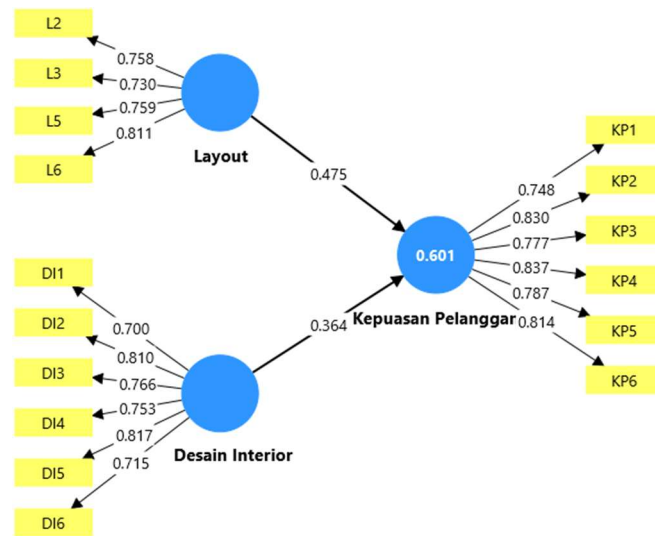
Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4.0

Model penelitian pada gambar 2 menunjukkan hasil uji Validitas Konvergen dari setiap item pernyataan terhadap variabel *Layout*, *Desain Interior*, dan *Kepuasan Pelanggan*. Diketahui bahwa untuk dianggap valid, nilai masing-masing indikatornya harus $\geq 0,70$. Dari hasil tersebut, seluruh item pernyataan kecuali item L1 dan L4 dianggap valid karena nilai *loading factor* masing-masing mencapai $\geq 0,70$. Beberapa penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa nilai $\geq 0,65$ bahkan 0,6 pun masih bisa diterima, namun peneliti tidak menemukan referensi atau pendapat ahli yang mendukung teori tersebut.

Tiffany Clarissa, Wahyudi Ilham, Rezki Alhamdi, Dailami

Pengaruh Layout dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Cafe Batam

Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk menghilangkan item pernyataan L1 dan L4 dengan nilai 0,654 dan 0,663 agar hasil analisis data lebih optimal. Dari gambar 2 juga terlihat bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel *layout* dan desain interior terhadap variabel kepuasan pelanggan.



Gambar 3. Model Penelitian 2 Berdasarkan Hasil Uji SmartPLS

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4.0

Gambar 3 menunjukkan model penelitian setelah item pernyataan L1 dan L4 dihilangkan. Dari sini, dapat dipastikan bahwa setiap indikator telah memenuhi validitas konvergen sebelum melanjutkan ke tahap yang selanjutnya. Selain itu, kita juga bisa melihat koefisien jalur antara variabel eksogen dengan variabel endogen. Koefisien jalur *layout* terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,475, sedangkan untuk desain interior adalah 0,364. Namun, data tersebut belum menunjukkan tingkat signifikansi, sehingga diperlukan uji tambahan untuk memastikan bahwa *layout* dan desain interior benar-benar berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 3. Hasil Uji Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan Average Variance Extracted

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_c)	Average Variance Extracted (AVE)
Desain Interior	0,857	0,870	0,892	0,580
Kepuasan Pelanggan	0,887	0,889	0,914	0,639
Layout	0,764	0,767	0,849	0,585

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4.0

Tabel 3 menunjukkan hasil dari analisis validitas dan reliabilitas yang dilakukan melalui metode *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, dan *Average Variance Extracted* (AVE). *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengecek seberapa konsisten suatu instrumen pengukuran konstruk, sedangkan *Composite Reliability* menilai seberapa tepat dan konsisten instrumen dalam mengukur indikator. Kedua metode tersebut dianggap reliabel apabila nilai signifikansi masing-masing variabel laten mencapai $\geq 0,70$ (Nurhalizah et al., 2024). *Average Variance Extracted* (AVE) digunakan untuk menjelaskan variabilitas indikator variabel laten yang konsisten, dengan nilai dinyatakan valid berupa $\geq 0,50$ (Serviana et al., 2024). Berdasarkan data pada tabel 3, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian memenuhi ketiga kriteria uji, yaitu *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, dan AVE karena nilai yang diperoleh lebih besar dari ambang bata diperlukan.

Tiffany Clarissa, Wahyudi Ilham, Rezki Alhamdi, Dailami

Pengaruh Layout dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Cafe Batam

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Diskriminan – HTMT

	Desain Interior	Kepuasan Pelanggan	Layout
Desain Interior			
Kepuasan Pelanggan	0,764		
Layout	0,864	0,883	

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4.0

Analisis data pada tabel 4 menunjukkan hasil uji validitas diskriminan penelitian yang menggunakan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Uji Validitas Diskriminan bertujuan untuk mengecek besarnya hubungan antara indikator variabel satu dengan variabel lainnya, sehingga dapat diketahui apakah indikator tersebut tidak bisa digunakan untuk mengukur variabel yang berbeda (Nurhalizah et al., 2024). Berdasarkan Ghozali (2021), sebuah indikator akan dikatakan valid apabila memiliki nilai HTMT < 0,9 (Rustika & Pambudi, 2024). Dengan berlansakan pada kriteria tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini valid, karena nilai HTMT-nya semuanya di bawah 0,9 dan tidak berkorelasi dengan variabel lainnya.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas – VIF

	VIF		VIF		VIF
L2	1,509	DI1	1,650	KP1	2,091
L3	1,445	DI2	1,956	KP2	2,470
L5	1,466	DI3	2,082	KP3	2,080
		DI4	2,076	KP4	3,084
L6	1,627	DI5	2,037	KP5	2,344
		DI6	1,434	KP6	3,085

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4.0

Untuk mencegah munculnya gejala multikolinearitas antar variabel independen, dilakukan pengujian *Variance Inflation Factor* (VIF). Data dianggap tidak mengalami gejala multikolinearitas apabila memiliki nilai VIF < 5 (Michella & Meilani, 2021). Dari data pada tabel 5 dapat disimpulkan bahwa variabel tidak mengalami gejala multikolinearitas karena nilai VIF-nya berada dalam rentang 1,4 sampai 3,08.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

	R-Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan	0,594

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4.0

Data di tabel 6 menunjukkan hasil uji R² yang digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen (Suntara et al., 2023). Menurut Hair (2019), Koefisien Determinasi dapat dibagi menjadi 3 kategori, yaitu 0,25 (*weak*), 0,5 (*moderate*), dan 0,75 (*strong*) (Michella & Meilani, 2021). Dari hasil uji R² pada tabel 6, dapat disimpulkan bahwa layout dan desain interior memiliki pengaruh sebesar 59,4% terhadap kepuasan pelanggan, yang termasuk ke dalam kategori *moderate*. Sisanya sebesar 40,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk di dalam penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

	T-Statistik	P-Values
L -> KP	5,541	0,000
DI -> KP	4,738	0,000

Tiffany Clarissa, Wahyudi Ilham, Rezki Alhamdi, Dailami

Pengaruh Layout dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Cafe Batam

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4.0

Langkah terakhir adalah melakukan uji hipotesis dengan metode *bootstrapping* untuk menghitung nilai t-statistik dan p-value. Hipotesis alternatif (H_1) diterima jika nilai t-statistik $> 1,96$ dan nilai p-value $< 0,05$ (Harahap, 2020). Dari tabel 7, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel eksogen memenuhi kriteria uji. Nilai t-statistik untuk variabel *layout* terhadap kepuasan pelanggan adalah 5,541, sedangkan untuk variabel desain interior adalah 4,738. Nilai p-value kedua variabel bernilai 0,00.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa alat pengumpulan data yang digunakan sudah memenuhi aspek validitas indikator, reliabilitas instrumen, serta tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas. Desain interior berpengaruh secara parsial dan signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil uji validitas konvergen, indikator pengukur variabel terbesar adalah sirkulasi udara dengan nilai 0,811, yang kemudian secara berturut-turut diikuti oleh penerangan, warna, tata suara, dan tata ruang. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian (Hartanto et al., 2024) yang menyatakan bahwa desain interior berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Layout berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Indikator pengukur variabel terbesar adalah kelengkapan sarana dan fasilitas dengan nilai rata-rata validitas konvergen 0,786, kemudian diikuti oleh kebersihan dan kenyamanan pelanggan, serta yang terakhir adalah tampilan fisik ruangan. Berdasarkan *path coefficient* yang terlihat pada model penelitian, dinyatakan bahwa *layout* memiliki pengaruh parsial yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai 0,471. Hal ini didukung oleh hasil uji t-statistik yang lebih tinggi dibandingkan hasil uji desain interior terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini tidak mendukung penelitian sebelumnya oleh (Fitriyani, 2020) yang menyatakan bahwa *layout* tidak berpengaruh signifikan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah *layout* dan desain interior berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Melalui kalkulasi *bootstrapping*, H_1 akan dinyatakan diterima apabila kedua variabel eksogen memiliki nilai t-statistik $\geq 1,96$ dan p-values $< 0,05$. Berdasarkan kalkulasi yang telah didapatkan, nilai t-statistik untuk variabel *layout* bernilai 5,541 dan variabel desain interior bernilai 4,738. Sedangkan p-value untuk kedua variabel bernilai 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 dinyatakan diterima dengan nilai pengaruh simultan sebesar 59,3% yang dianalisis melalui uji R^2 .

Hasil ini didukung oleh hasil wawancara singkat dengan 8 pelanggan yang menyampaikan kepuasan mereka terhadap *layout* dan desain interior yang sudah diterapkan di Muso Art Cafe. Namun, beberapa saran perbaikan dari pelanggan mencakup peningkatan kebersihan toilet dan mushola. Ada juga pelanggan yang mengusulkan penyimpanan barang-barang tertentu agar desain interior bisa lebih optimal. Dari observasi lanjutan yang dilakukan, hasil penelitian dapatkan juga sesuai dengan penilaian pelanggan, sehingga perlu lebih memperhatikan kebersihan di seluruh area *cafe*.

KESIMPULAN

Melalui analisis data yang sudah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa *layout* dan desain interior secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, *layout* memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan desain interior terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun begitu, kedua variabel tetap berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian kemudian dibandingkan dengan data primer yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara singkat kepada pengunjung Muso Art Cafe. Disimpulkan bahwa hasil data dari kuesioner, observasi, dan wawancara selaras dalam menunjukkan kepuasan pelanggan melalui *layout* dan desain interior yang diterapkan Muso Art Café. Oleh karena itu, H_1 yang dinyatakan diterima, karena adanya pengaruh simultan yang signifikan antara kedua variabel eksogen yaitu *layout* dan desain interior terhadap variabel endogen yakni kepuasan pelanggan.

Tiffany Clarissa, Wahyudi Ilham, Rezki Alhamdi, Dailami

Pengaruh Layout dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Cafe Batam

DAFTAR PUSTAKA

- Agusdi, W., & Heldi. (2024). Re-Design Interior Cafe “Aicon Coffe And Donuts” Dengan Konsep Modern Minimalis. *Abstrak : Jurnal Kajian Ilmu Seni, Media Dan Desain*, 1(4), 102–117. <https://doi.org/10.62383/abstrak.v1i4.202>
- Antonia, L. (2022). Pengaruh desain interior & atmosfer restoran terhadap loyalitas pelanggan restoran nilo coffee & croissant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(7), 1750–1765. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i7.119>
- Evi, T., & Rachbini, W. (2023). *PLS Teori dan Praktik*.
- Fitriyani, I. N. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Tataletak (layout), dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Corakna Jember*.
- Harahap, L. K. (2020). Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square). *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang*, 1, 1.
- Hartanto, D., Mango, L., & Matana, T. R. (2024). *Pengaruh Design Interior , Design Eksterior dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso*. 24(2).
- Hutagalung, V. K. (2023). Tinjauan Desain Layout di Restaurant Kopi Medan Pada Pardede International Hotel Medan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 3(2), 29–33.
- Karimuddin, A., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadila, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. <http://penerbitzaini.com>
- Lubis, A. L., Fatimah, Z., & Abnur, A. (2025). Peran Ekonomi Kreatif Dalam Meningkatkan Kreativitas Dan Inovasi Produk Pariwisata Di Kota Batam Melalui Perspektif Kewirausahaan. *Jurnal Mata Pariwisata*, 4(1), 1–6.
- Mengko, L. N., Jan, A. B. H., & Sumarauw, J. S. B. (2023). Analisis Strategi Lokasi Dan Layout Pada Mcdonald’S Kawasan Megamas. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 1325–1333. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51770>
- Michella, D., & Meilani, Y. F. C. P. (2021). Jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi universitas sam ratulangi (jmbsi unsrat) manajemen strategi untuk meningkatkan penjualan. *Jmbsi Unsrat*, 8(1), 32–49. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbsi/article/view/32638>
- Nasution, M. F. F., & Batubara, A. K. (2024). Eksistensi Sosial Mahasiswa di Era Instagram: Analisis Pengaruh Media Sosial terhadap Gaya Hidup dan Perilaku. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 5(2), 859–872. <https://ejournal.uit-lirboyo.ac.id/index.php/IJHSS>
- Nurhalizah, S., Kholijah, G., & Gusmanely, Z. (2024). Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square pada Kinerja Pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi. *Indonesian Journal of Applied Statistics*, 6(2), 125. <https://doi.org/10.13057/ijas.v6i2.78921>
- Rembet, V. N., Mananeke, L., & Loindong, S. S. (2020). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo. *Jurnal EMBA*, 8(3), 332–343.
- Rini, R. O. P., Ilham, W., Putera, D. A., & Dermawan, A. A. (2022). *Perencanaan Rekonstruksi Sebagai Strategi Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan*. 4(2), 61–71.
- Rustika, L., & Pambudi, B. S. (2024). Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating terhadap Purchasing Decision dengan Trust Sebagai Mediasi Pada Produk Skincare di Shopee. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, 3(4), 473–479. <https://journal.trunojoyo.ac.id/jkim%0APengaruh>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*.
- Serviana, Pratama, T., & Ilham, W. (2024). *Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Vegetarian Di Vegetariano Sushi Batam*. 4, 6526–6539.
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Suntara, A. A., Widagdo, P. P., & Kamila, V. Z. (2023). Analisis Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal Universitas Mulawarman. *Kreatif Teknologi Dan Sistem Informasi (KRETISI)*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.30872/kretisi.v1i1.275>
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Yeoman, I., & McMahon-Beattie, U. (2024). Signals of change: eating trends shaping the future of food service. *Research in Hospitality Management*, 14(2), 104–111.

Tiffany Clarissa, Wahyudi Ilham, Rezki Alhamdi, Dailami

Pengaruh Layout dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Cafe Batam

<https://doi.org/10.1080/22243534.2024.2361395>

Yulinda, A. T., Kusuma, M., & Susanti, W. (2022). PENGARUH DESAIN INTERIOR, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Dapoer Yuga Cafe And Resto Kayu Arang, Sukaraja). *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 4(2), 418–431. <https://doi.org/10.36085/jam-ekis.v4i2.3103>

Yulista, V., Fatimah, F., & Puspitadewi, I. (2022). Pengaruh Layout , Harga ,Trust Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dragon Cafe Banyuwangi. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, 17(1), 793–805. <http://journal.unimma.ac.id/index.php/conference/article/view/7522>



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).