

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

Tiffany Clarissa¹, Wahyudi Ilham², Rezki Alhamdi³, Dailami⁴

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

Email: tiffanyct04@gmail.com¹, wahyudi@btp.ac.id², rezki@btp.ac.id³, dailami@btp.ac.id⁴

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena persaingan bisnis Food and Beverage (F&B) di Kota Batam yang semakin mengutamakan experiential dining, di mana pengalaman pelanggan menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas. Kota Batam adalah salah satu destinasi wisata yang banyak diminati turis. Dengan banyaknya tuntutan 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. Namun, masih terdapat gap research mengenai sejauh mana layout dan desain interior secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, khususnya pada café bertema artistik seperti Muso Art Café. 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 R² 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: Customer Satisfaction; Desain Interior; Layout; 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 guests' experiences, 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 which were obtained through accidental sampling. Based on data analysis, the research indicators are valid and reliable, and free from symptoms of multicollinearity. The R² 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 are important elements that must be well-executed by business owners especially in the F&B Industry.*

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

PENDAHULUAN

Dalam konteks global, industri Food and Beverage (F&B) pasca-pandemi mengalami pergeseran paradigma dari product-centric menuju experience-centric. Tren experiential dining dan aesthetic-centred café menjadi fenomena yang berkembang pesat, di mana konsumen tidak hanya mencari kualitas makanan tetapi juga mencari ruang yang memberikan pengalaman estetis dan

Tiffany Clarissa¹, Wahyudi Ilham², Rezki Alhamdi³, Dailami⁴

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

kenyamanan psikologis (Yeoman & McMahon-Beattie, 2024). Perubahan perilaku konsumen pasca-pandemi menunjukkan meningkatnya preferensi terhadap tempat makan yang menawarkan atmosfer unik, instagrammable, dan mendukung kebutuhan sosial media mereka. Fenomena ini mengindikasikan bahwa layout dan desain interior bukan lagi sekadar elemen pelengkap, melainkan telah menjadi faktor kompetitif strategis dalam industri F&B kontemporer.

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

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-19 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 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 Wignjosoebroto (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,

Tiffany Clarissa¹, Wahyudi Ilham², Rezki Alhamdi³, Dailami⁴

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

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,
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. Kesediaan 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 interior juga menarik dan estetis, 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

Tiffany Clarissa¹, Wahyudi Ilham², Rezki Alhamdi³, Dailami⁴

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

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 inkonsistensi hasil yang menunjukkan adanya research gap signifikan. Beberapa studi menemukan pengaruh positif signifikan *layout* dan desain interior terhadap kepuasan pelanggan (Yulista et al., 2022; Hartanto et al., 2024), sementara penelitian lain menunjukkan hasil sebaliknya (Fitriyani, 2020; Yulinda et al., 2022). Ketidakkonsistenan ini mengindikasikan perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengklarifikasi hubungan kausal antara *layout*, desain interior, dan kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks café bertemakan seni yang memiliki karakteristik unik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengisi gap tersebut dengan menganalisis pengaruh simultan dan parsial *layout* dan desain interior terhadap kepuasan pelanggan di Muso Art Cafe Batam. 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 pelanggan; dan (3) Apakah *layout* dan desain interior berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut: (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.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis dan praktis. Secara akademis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori servicescape dan customer satisfaction dalam konteks industri F&B, khususnya café bertemakan seni, serta memperkaya literatur empiris mengenai pengaruh spatial planning terhadap behavioral outcomes konsumen. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pelaku bisnis F&B, khususnya café, dalam merancang strategi peningkatan kepuasan pelanggan melalui optimalisasi *layout* dan desain interior, serta memberikan rekomendasi konkret bagi manajemen Muso Art Café untuk meningkatkan daya saing kompetitifnya.

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

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan korelasi untuk mengidentifikasi dan mengukur kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen. Jenis penelitian ini termasuk confirmatory research karena bertujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, sehingga bersifat verifikatif terhadap proposisi teoritis yang ada. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian dengan rumusan masalah yang

Tiffany Clarissa¹, Wahyudi Ilham², Rezki Alhamdi³, Dailami⁴

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

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 (X1) dan Desain Interior (X2) 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 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 dipilih adalah accidental sampling dengan pertimbangan praktis mengingat tidak tersedianya sampling frame lengkap dari seluruh pengunjung café, serta sifat penelitian yang membutuhkan responden yang telah memiliki pengalaman langsung di Muso Art Café. Meskipun purposive sampling dapat memberikan kontrol lebih baik terhadap karakteristik responden, accidental sampling dipilih karena lebih feasible dalam konteks penelitian di lokasi publik seperti café, di mana pengunjung datang secara spontan dan sulit diprediksi karakteristiknya sebelumnya. Selain itu, metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh sampel yang representatif dengan tetap mempertimbangkan kriteria inklusi bahwa responden adalah pelanggan aktual yang sedang atau telah menggunakan fasilitas café.

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 disebarluaskan 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 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

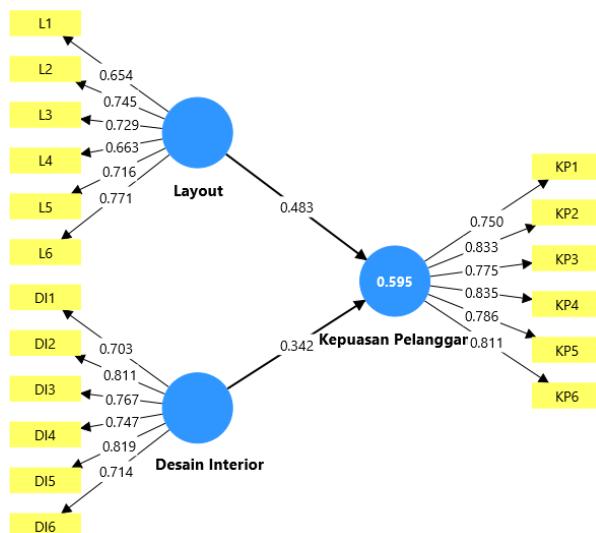
Data untuk penelitian ini didapat melalui kuesioner yang disebar kepada pengunjung Muso Art Café. Peneliti membutuhkan sejumlah 119 responden dan berhasil mendapatkan sejumlah 122

Tiffany Clarissa¹, Wahyudi Ilham², Rezki Alhamdi³, Dailami⁴

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

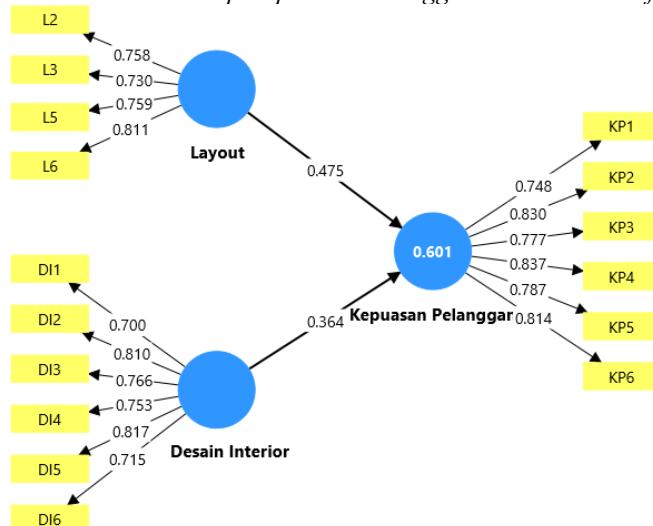
responden dengan usia mayoritas 21-30 tahun. Peneliti kemudian mengurangi sejumlah 3 responden untuk memenuhi kebutuhan sampel dengan jumlah 119 responden. Analisis data akan menggunakan aplikasi *SmartPLS* 4.0 dengan metode PLS-SEM. Melalui PLS-SEM, *Layout* (X1), Desain Interior (X2), dan Kepuasan 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. 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 batas diperlukan.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Diskriminan – HTMT

Desain Interior	Kepuasan Pelanggan	Layout
Desain Interior		

Tiffany Clarissa¹, Wahyudi Ilham², Rezki Alhamdi³, Dailami⁴

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

Kepuasan	0,764	
Pelanggan		
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 Ghazali (2021), sebuah indikator akan dikatakan valid apabila memiliki nilai HTMT < 0,9 (Rustika & Pambudi, 2024). Dengan berlancaskan 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	0,594
Pelanggan	

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

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 (H₁) diterima jika nilai t-statistik > 1,96 dan

Tiffany Clarissa¹, Wahyudi Ilham², Rezki Alhamdi³, Dailami⁴

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

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. Temuan ini mengonfirmasi bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik dan mampu mengukur konstruk yang dimaksud dengan akurat.

Pengaruh Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan

Desain interior terbukti berpengaruh secara parsial dan signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t-statistik 4,738 dan koefisien jalur 0,364. Temuan ini mendukung teori Stimulus-Organism-Response (SOR) yang dikemukakan oleh Mehrabian dan Russell (1974), di mana stimulus lingkungan fisik (desain interior) mempengaruhi kondisi emosional konsumen (organism) yang kemudian berdampak pada respons perilaku seperti kepuasan dan loyalitas. Dalam konteks Muso Art Café, desain interior yang mengusung konsep museum dengan display karya seni menciptakan atmosfer unik yang membedakannya dari kompetitor.

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. Dominannya faktor sirkulasi udara mengindikasikan bahwa kenyamanan fisik dasar tetap menjadi prioritas pelanggan, sejalan dengan teori Bitner (1992) tentang servicescape yang menekankan pentingnya ambient conditions dalam membentuk persepsi pelanggan. Penerangan yang memadai tidak hanya berfungsi fungsional untuk visibilitas, tetapi juga menciptakan mood dan menonjolkan elemen artistik café, sesuai dengan konsep museum yang diusung. Pemilihan warna yang harmonis berkontribusi pada psychological comfort, sementara tata suara yang terkontrol mencegah kebisingan yang dapat mengganggu pengalaman bersantap.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Hartanto et al. (2024) yang menyatakan bahwa desain interior berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, kontradiksi dengan penelitian Yulinda et al. (2022) yang menemukan pengaruh tidak signifikan dapat dijelaskan melalui perbedaan konteks bisnis dan segmen pasar. Muso Art Café yang menargetkan segmen millennial dan Gen-Z yang lebih sensitif terhadap estetika visual menunjukkan respons yang lebih kuat terhadap elemen desain interior dibandingkan restoran tradisional yang diteliti oleh Yulinda et al.

Pengaruh Layout terhadap Kepuasan Pelanggan

Layout terbukti berpengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t-statistik 5,541 dan koefisien jalur 0,475, menunjukkan pengaruh yang lebih besar dibandingkan desain interior. Temuan ini mengkonfirmasi pentingnya spatial planning dalam menciptakan customer experience yang optimal. 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.

Dominannya faktor kelengkapan sarana dan fasilitas sejalan dengan Expectation Disconfirmation Theory (Oliver, 1980) yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk ketika perceived performance melebihi ekspektasi pelanggan. Ketersediaan fasilitas pendukung seperti area charging, WiFi, toilet bersih, dan mushola tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional tetapi juga menciptakan perceived value yang lebih tinggi. Kebersihan dan kenyamanan ruangan menjadi hygiene factors yang, jika tidak terpenuhi, dapat menyebabkan ketidakpuasan signifikan meskipun elemen lain sudah optimal.

Penataan layout yang memberikan jarak memadai antar-meja (spacing) berkontribusi pada personal space dan privacy, yang penting bagi pengunjung café yang sering datang untuk bekerja atau berdiskusi. Menurut Hall's Proxemics Theory (1966), personal space yang terjaga menciptakan kenyamanan psikologis dan mengurangi stres akibat crowding. Sirkulasi yang lancar antara area meja, counter, dan toilet juga meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi gangguan terhadap pengunjung lain.

Hasil ini mendukung penelitian Yulista et al. (2022) yang menemukan pengaruh positif signifikan layout terhadap kepuasan pelanggan, namun bertentangan dengan Fitriyani (2020) yang menyatakan sebaliknya. Perbedaan ini dapat dijelaskan melalui service recovery theory, di mana café

Tiffany Clarissa¹, Wahyudi Ilham², Rezki Alhamdi³, Dailami⁴

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

dengan layout optimal mampu meminimalkan service failures seperti tabrakan staf dengan pelanggan, kesulitan menemukan tempat duduk, atau gangguan dari pengunjung lain, yang semuanya dapat menurunkan kepuasan.

Pengaruh Simultan Layout dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kedua variabel eksogen memiliki nilai t-statistik $> 1,96$ dan p-value $< 0,05$, mengindikasikan H_1 diterima dengan nilai pengaruh simultan sebesar 59,4% berdasarkan uji R². Temuan ini menunjukkan bahwa layout dan desain interior secara bersama-sama berkontribusi substansial terhadap kepuasan pelanggan, dengan 40,6% sisanya dipengaruhi faktor lain seperti kualitas produk, harga, service quality, dan brand image.

Pengaruh simultan ini mengkonfirmasi konsep holistik servicescape (Bitner, 1992) yang menyatakan bahwa lingkungan fisik sebagai kesatuan sistem—bukan elemen terpisah—membentuk persepsi dan perilaku konsumen. Layout yang optimal memfasilitasi pergerakan dan fungsi operasional, sementara desain interior menciptakan emotional connection and aesthetic pleasure. Interaksi kedua elemen ini menghasilkan efek synergistic yang lebih kuat daripada pengaruh individual masing-masing.

Dalam konteks Muso Art Café, sinergi antara layout yang spacious dengan desain interior bertemakan museum menciptakan unique value proposition yang sulit ditiru kompetitor. Pengunjung tidak hanya menikmati makanan vegetarian berkualitas, tetapi juga mengalami immersive experience dalam lingkungan yang nyaman secara fisik (layout) dan memuaskan secara estetis (desain interior). Hal ini mendorong tidak hanya kepuasan, tetapi juga behavioral intentions seperti revisit intention dan word-of-mouth recommendation.

Hasil wawancara singkat dengan 8 pelanggan mengkonfirmasi temuan kuantitatif, di mana mayoritas responden menyatakan kepuasan terhadap layout dan desain interior yang diterapkan. Namun, critical incident technique mengidentifikasi beberapa area perbaikan, khususnya terkait kebersihan toilet dan mushola yang belum optimal. Beberapa pelanggan juga mengusulkan decluttering pada area tertentu untuk mengoptimalkan visual appeal desain interior. Temuan kualitatif ini menunjukkan bahwa meskipun overall satisfaction tinggi, masih terdapat service gaps yang perlu diperhatikan untuk mencapai service excellence.

Dari perspektif kompetitif, Muso Art Café memiliki positioning advantage dibandingkan kompetitor seperti Kopi Dari Hati (industrial theme), The Canopi (nature theme), atau Ngopi Doeloe (minimalist theme) karena keunikan konsep museum-art gallery yang mengintegrasikan visual art dengan culinary experience. Namun, keunggulan ini perlu dijaga melalui continuous improvement dalam layout optimization dan interior design refreshment untuk mencegah consumer habituation and maintain novelty effect.

Implikasi teoritis penelitian ini memperkaya literatur servicescape dengan memberikan bukti empiris tentang relative importance antara layout dan desain interior, di mana layout terbukti memiliki pengaruh lebih kuat ($\beta=0,475$) dibandingkan desain interior ($\beta=0,364$) dalam konteks art-themed café. Temuan ini mengindikasikan bahwa functional comfort (layout) lebih prioritas daripada aesthetic pleasure (desain interior), meskipun keduanya penting. Hal ini sejalan dengan Maslow's Hierarchy of Needs, di mana kebutuhan fisiologis dan keamanan (terfasilitasi oleh layout yang baik) harus terpenuhi sebelum kebutuhan estetis dapat diapresiasi sepenuhnya.

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 Cafè. 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 Clarissa¹, Wahyudi Ilham², Rezki Alhamdi³, Dailami⁴

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 (jmbi unsrat) manajemen strategi untuk meningkatkan penjualan. *Jmbi Unsrat*, 8(1), 32–49. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/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

Tiffany Clarissa¹, Wahyudi Ilham², Rezki Alhamdi³, Dailami⁴

Pengaruh Layout dan Desain Interior terhadap Kepuasan Pelanggan di Muso Art Cafe Batam service. *Research in Hospitality Management*, 14(2), 104–111.
<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/>).