



KARAKTERISTIK TATA LETAK RUANG YANG MENDUKUNG KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN ALL YOU CAN EAT

Dini Anggraini¹, Diananta Pramitasari^{2*}

^{1,2} Magister Arsitektur, Departemen Teknik Arsitektur dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada

*E-mail: dpramitasari@ugm.ac.id

Informasi Naskah:

Diterima:

10 Juni 2026

Direvisi:

22 Juni 2026

Disetujui terbit:

4 Juli 2026

Diterbitkan:

Cetak:

29 September 2026

Online

29 September 2026

Abstract: Most studies on restaurant customer satisfaction focus on food quality, service quality, price, and ambience, while research examining spatial layout characteristics remains limited. In all you can eat (AYCE) restaurants, customers actively move between dining and food service areas, making spatial layout an important factor in shaping user experience. This study aims to identify spatial layout characteristics that support customer satisfaction in AYCE restaurants. A descriptive quantitative approach was employed involving 234 respondents who had previously visited AYCE restaurants. Data were collected through questionnaires and analyzed using rating scale and spatial analysis across three restaurant layout types based on spatial relationships, circulation patterns, spatial arrangement, and accessibility. The findings indicate that layouts receiving the highest evaluations are characterized by clear spatial relationships, easy to follow circulation paths, organized zoning, convenient access to key facilities, and low movement conflicts. The results suggest that customer satisfaction tends to be higher in spatial configurations that simultaneously support user orientation, smooth movement, and easy access. These findings may serve as a reference for designing AYCE restaurant layouts that are more responsive to user needs.

Keyword: spatial layout, customer satisfaction, all you can eat restaurant.

Abstrak: Sebagian besar penelitian kepuasan pelanggan pada restoran berfokus pada kualitas makanan, pelayanan, harga, dan suasana ruang, sementara kajian mengenai karakteristik tata letak ruang masih relatif terbatas. Padahal, pada restoran *all you can eat* (AYCE), pelanggan melakukan pergerakan aktif antara area makan dan area penyajian makanan sehingga kualitas tata letak ruang menjadi penting. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi karakteristik tata letak ruang yang mendukung kepuasan pelanggan pada restoran AYCE. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 234 responden yang pernah mengunjungi restoran AYCE. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *rating scale* serta analisis spasial terhadap tiga tipe denah berdasarkan aspek hubungan ruang, pola sirkulasi, pengaturan ruang, dan aksesibilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik tata letak ruang yang memperoleh penilaian tertinggi meliputi keterhubungan fungsi ruang yang jelas dan mudah dipahami, jalur pergerakan yang mudah diikuti, zoning ruang yang terorganisasi, kemudahan menjangkau fasilitas utama, serta konflik pergerakan yang rendah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan cenderung lebih tinggi pada konfigurasi ruang yang mampu mendukung orientasi pengguna, kelancaran pergerakan, dan kemudahan akses secara bersamaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam perancangan restoran AYCE yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: tata letak ruang, kepuasan pelanggan, restoran *all you can eat*.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri restoran dalam beberapa tahun terakhir telah meningkatkan perhatian terhadap faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pelanggan selama berada di restoran. Selain kualitas produk dan pelayanan, kualitas ruang juga berperan dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap pengalaman yang diterima. Pengalaman yang positif diketahui memiliki hubungan erat dengan loyalitas pelanggan dan keinginan untuk melakukan kunjungan kembali (Berry et al., 2002; Ladhari et al., 2008). Restoran

all you can eat (AYCE) merupakan salah satu jenis restoran yang menempatkan ruang secara lebih dominan. Berbeda dengan restoran pada umumnya, pelanggan restoran AYCE bergerak secara aktif antara area makan dan area penyajian makanan melalui sistem layanan mandiri (*self service*) (Wang et al., 2017). Tingginya mobilitas tersebut menjadikan tata letak ruang (*spatial layout*) sebagai elemen penting yang menentukan kualitas pengalaman pengguna di dalam restoran. Tata letak ruang mencakup hubungan ruang, pola sirkulasi, pengaturan ruang/tata letak furnitur dan

aksesibilitas yang secara bersama-sama membentuk pengalaman spasial pengguna di dalam restoran. Tata letak ruang yang efektif dapat mendukung pengalaman pengguna secara menyeluruh dan meningkatkan persepsi positif terhadap lingkungan restoran (Chang et al, 2024). Karakteristik fisik suatu lingkungan dapat memengaruhi persepsi dan respons pengguna terhadap ruang (Bitner, 1992). Pengalaman yang terbentuk dari interaksi pelanggan dengan lingkungan fisik memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan (Ladhari et al, 2008), sementara desain interior dan pengaturan furnitur menjadi faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Namkung dan Jang, 2008). Meski demikian, berbagai penelitian kepuasan pelanggan restoran masih berfokus pada kualitas makanan, kualitas pelayanan, harga dan suasana ruang. Padahal konfigurasi ruang dapat memengaruhi pola pergerakan, serta kualitas pengalaman pelanggan selama beraktivitas di dalam restoran. Namun demikian, penelitian yang mengkaji perbedaan karakteristik spasial antar konfigurasi ruang pada restoran AYCE masih terbatas. Chukundah dan Mekuri-Ndimele (2020) menyatakan bahwa pengaruh *tata letak ruang* terhadap patronase pelanggan restoran masih memerlukan pengembangan lebih lanjut. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi karakteristik tata letak ruang yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan pada restoran AYCE.

TINJUAN PUSTAKA

Tata letak ruang dalam restoran

Tata letak ruang merupakan pengaturan elemen-elemen ruang yang membentuk hubungan antar fungsi ruang, pola pergerakan, dan aksesibilitas pengguna dalam suatu bangunan. Organisasi ruang berfungsi mengatur hubungan antar ruang sehingga setiap ruang memiliki posisi dan peran yang jelas dalam mendukung aktivitas yang berlangsung (Ching, 2008). Pada restoran, hubungan ruang menunjukkan keterkaitan antar fungsi ruang, pola sirkulasi menggambarkan jalur pergerakan pengguna, pengaturan ruang berkaitan dengan penempatan furnitur dan perlengkapan, sedangkan aksesibilitas menunjukkan kemudahan pengguna dalam mencapai berbagai fasilitas yang tersedia. Keempat elemen tersebut membentuk struktur spasial yang memengaruhi bagaimana pengguna memahami, mengakses, dan menggunakan ruang selama beraktivitas.

Hubungan Ruang dan Pola Sirkulasi

Hubungan ruang menunjukkan tingkat keterkaitan antar ruang dalam suatu bangunan yang dapat dihubungkan melalui berbagai bentuk relasi yang membentuk struktur organisasi ruang (Ching, 2008). Relasi tersebut dapat terjadi melalui kedekatan fisik, terhubung langsung, atau melalui ruang transisi. Susunan hubungan tersebut berperan dalam membentuk keteraturan dan pola aktivitas dalam bangunan. Hubungan antar ruang didukung oleh

sistem sirkulasi yang berfungsi sebagai jalur pergerakan dalam bangunan. Pola sirkulasi dapat disusun dalam bentuk linear, radial, spiral, grid, dan jaringan. Perbedaan pola tersebut dapat menghasilkan karakteristik pergerakan yang berbeda, baik dari segi arah, akses, maupun keterhubungan antar ruang. Pada restoran AYCE, pola sirkulasi yang mudah dikenali dapat mengurangi kebingungan orientasi dan membantu kelancaran pergerakan pelanggan menuju *food station*. Kondisi tersebut berkaitan dengan konsep *legibility* yang memungkinkan pengguna memahami struktur ruang dan menentukan arah pergerakan dengan lebih mudah (Weisman, 1981).

Pengaturan Ruang dan Aksesibilitas

Pengaturan ruang berkaitan dengan zoning, susunan furnitur, dan keteraturan hubungan antar fungsi. Dalam restoran, pengaturan ruang diwujudkan melalui penempatan area makan, area pelayanan, area *food station*, dan fasilitas pendukung lainnya yang disusun sesuai kebutuhan operasional maupun pengguna. Susunan tersebut menjadi dasar dalam membentuk keteraturan aktivitas pelanggan maupun staf selama operasional berlangsung. Selain pengaturan ruang, aksesibilitas merupakan aspek yang berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam mencapai ruang atau fasilitas tertentu. Perilaku pengguna dalam lingkungan binaan dipengaruhi oleh persepsi terhadap ruang, kemudahan pencapaian, dan interaksi yang terjadi di dalamnya (Laurens, 2004). Oleh karena itu, aksesibilitas menjadi salah satu hal yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan kemudahan pengguna menjangkau berbagai fasilitas yang mendukung aktivitas selama berada di dalam bangunan.

Kepuasan Pelanggan dan Tata letak ruang

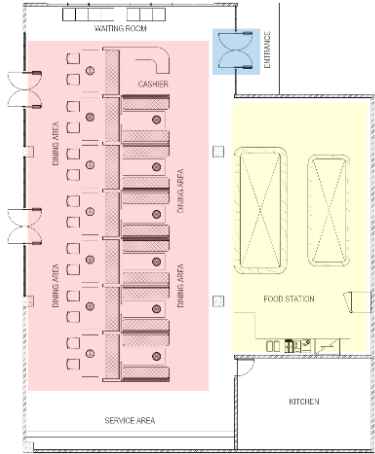
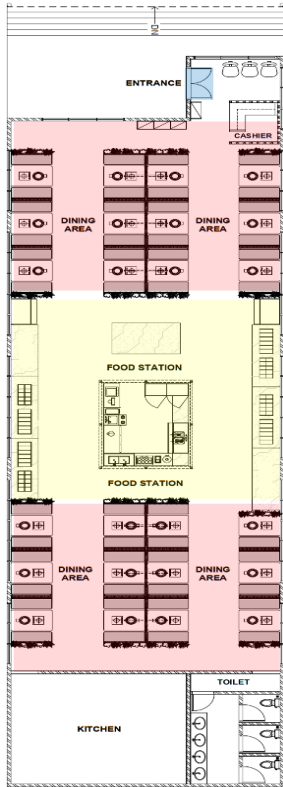
Kepuasan pelanggan merupakan respons evaluatif yang muncul setelah pelanggan membandingkan harapan dengan pengalaman yang diperoleh (Oliver, 1997). Kepuasan muncul ketika kinerja yang dirasakan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Kotler dan Keller, 2016). Pada industri restoran, kepuasan pelanggan menjadi aspek yang perlu diperhatikan karena berhubungan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di antaranya adalah kualitas makanan, pelayanan, harga, dan lingkungan fisik yang mendukung pengalaman pelanggan selama beraktivitas. Penelitian yang dilakukan oleh Namkung dan Jang (2008), menunjukkan bahwa aspek fisik restoran seperti desain interior dan pengaturan tempat duduk menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, Hanaysha (2016) menunjukkan bahwa lingkungan fisik memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan bersama dengan kualitas produk dan layanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu penelitian ini menempatkan *tata letak ruang* sebagai salah satu elemen lingkungan fisik yang berpotensi terhadap kepuasan pelanggan pada restoran *all you can eat*.

METODOLOGI PENELITIAN

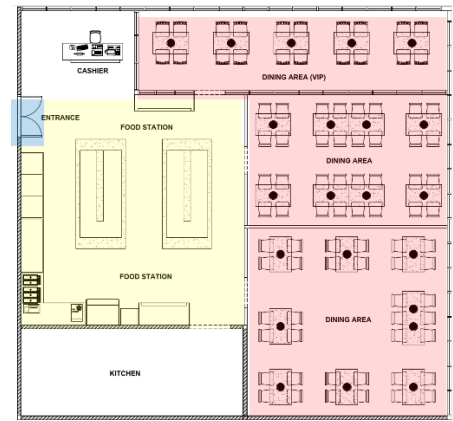
Metode dan Objek Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan fokus pada identifikasi karakteristik tata letak ruang yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan pada restoran *all you can eat*. Data kuantitatif diperoleh melalui penilaian responden terhadap beberapa tipe denah, kemudian dianalisis untuk menjelaskan karakteristik spasial yang memengaruhi penilaian tersebut. Objek penelitian terdiri atas tiga denah restoran *all you can eat* yang memiliki konfigurasi ruang berbeda. Variasi konfigurasi ruang pada setiap denah digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi karakteristik tata letak ruang yang memperoleh penilaian lebih tinggi dari responden. Ketiga tipe denah restoran *all you can eat* yang menjadi objek penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tiga denah restoran *all you can eat* yang menjadi objek penelitian

Denah 1	
Denah 2	

Denah 3



Ket.

- Entrance
- Dining area
- Food Station

Pengumpulan dan Teknik Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner dengan teknik *purposive sampling*. Kuesioner disebarikan secara langsung kepada pengunjung restoran *all you can eat* (AYCE), secara daring melalui media sosial dan rekomendasi responden lainnya. Responden yang menjadi sasaran penelitian adalah berusia minimal 17 tahun dan pernah mengunjungi restoran AYCE sehingga memiliki pengalaman yang relevan untuk menilai ketiga tipe denah yang ditampilkan. Sebanyak 234 responden berpartisipasi dalam penelitian ini, terdiri atas 124 perempuan (53%) dan 110 laki-laki (47%). Mayoritas responden berada pada rentang usia 25-34 tahun, dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang beragam sehingga dapat memberikan sudut pandang yang berbeda dalam menilai tata letak ruang dalam restoran.

Responden diminta menilai tiga tipe denah restoran *all you can eat* berdasarkan aspek tata letak ruang, yaitu hubungan ruang, pola sirkulasi, pengaturan ruang dan aksesibilitas. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap masing-masing tipe denah. Hasil penilaian tersebut digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik tata letak ruang yang memperoleh persepsi paling positif dari pengguna dan berpotensi mendukung kepuasan pelanggan. Data dianalisis menggunakan kombinasi analisis *rating scale*, dan analisis spasial. Analisis *rating scale* digunakan untuk membandingkan persepsi responden terhadap ketiga tipe denah, sedangkan analisis spasial digunakan untuk menjelaskan karakteristik ruang yang mendasari perbedaan penilaian responden. Seluruh hasil analisis kemudian diintegrasikan untuk memperoleh karakteristik tata letak ruang yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penilaian Responden terhadap Tata letak ruang pada Tiga Tipe Denah

Hasil *rating scale* menunjukkan adanya perbedaan persepsi responden terhadap karakteristik tata letak ruang pada ketiga denah. Sebagaimana disajikan pada Tabel 2, Denah 1 (3,24), Denah 2 (3,22), dan Denah 3 (3,01), meskipun selisih nilai antara Denah 1 dan Denah 2 relatif kecil, Denah 1 menunjukkan performa yang lebih konsisten pada seluruh aspek yang dinilai. Denah 2 memperoleh nilai tertinggi pada aspek hubungan ruang dan pola sirkulasi, sedangkan Denah 1 pada aspek pengaturan ruang dan aksesibilitas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa preferensi responden terhadap suatu layout dipengaruhi oleh kombinasi karakteristik spasial yang berbeda pada setiap tipe denah. Temuan ini menjadi dasar untuk melakukan analisis spasial lebih lanjut guna mengidentifikasi karakteristik ruang yang berkontribusi terhadap perbedaan persepsi responden pada ketiga tipe denah yang berbeda.

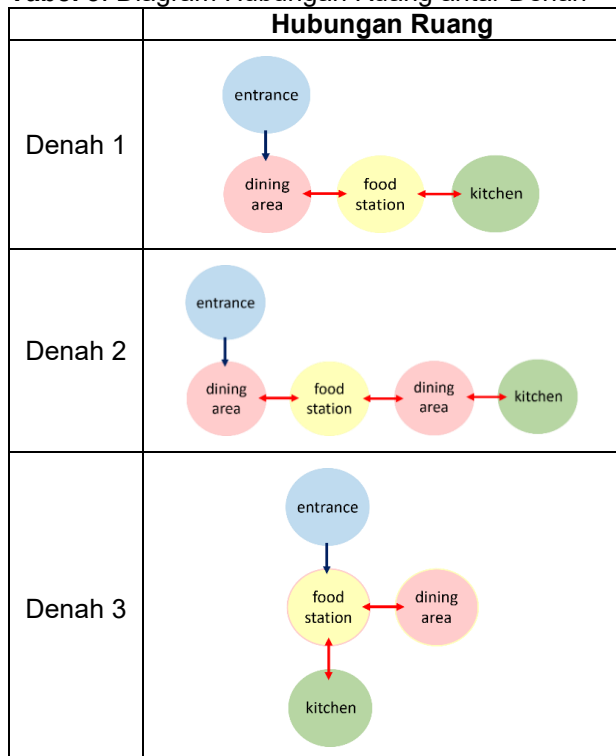
Tabel 2. Hasil *Rating Scale* Tata letak ruang

Aspek	Denah 1	Denah 2	Denah 3
Hubungan Ruang	3.24	3.26	3.05
Pola Sirkulasi	3.18	3.21	2.95
Pengaturan Ruang	3.26	3.20	3.03
Aksesibilitas	3.28	3.23	2.99
Total	12.96	12.90	12.02
Rata-rata	3.24	3.22	3.01
	Baik	Baik	Baik

Analisis Karakteristik Spasial 3 Tipe Denah

Sebelum dilakukan analisis spasial terhadap masing-masing tipe denah, hubungan ruang antar fungsi utama pada ketiga restoran dibandingkan untuk memahami pola keterhubungan antara *dining area*, *food station*, dan *kitchen*. Perbandingan hubungan ruang pada ketiga tipe denah disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Diagram Hubungan Ruang antar Denah



Berdasarkan teori hubungan ruang Ching (2008), ketiga tipe denah menunjukkan karakter hubungan ruang yang berbeda. Pada Denah 1, *dining area* (area makan), *food station* (stasiun makanan), dan *kitchen* (dapur) memiliki hubungan yang jelas sehingga fungsi masing-masing ruang mudah dipahami pengguna. Denah 2, *food station* berada ditengah *dining area* dan menjadi titik utama yang menghubungkan aktivitas pelanggan. Sementara itu, Denah 3, *food station* menjadi ruang transisi yang pertama kali dicapai pengguna sebelum menuju *dining area*. Perbedaan susunan ruang tersebut menunjukkan bahwa setiap tipe denah memiliki pola hubungan ruang yang berbeda, yang dapat memengaruhi cara pengguna memahami dan menggunakan ruang restoran.

Denah 1

Denah 1 memperlihatkan fungsi ruang yang terhubung secara langsung tanpa banyak ruang transisi. Pola sirkulasi yang jelas dan mudah diikuti memungkinkan pengguna mengakses fasilitas utama secara relatif merata dari berbagai area restoran. Potensi konflik pergerakan masih ditemukan di sekitar *food station*, kondisi tersebut tidak mendominasi keseluruhan aktivitas pengguna di dalam restoran. karakteristik spasial Denah 1 serta implikasinya terhadap aktivitas pengguna disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Sintesis Karakteristik Tata Letak Ruang Denah 1

Aspek	Data Spasial	Analisis Spasial
Hubungan Ruang	<i>Dining area</i> terhubung langsung dengan <i>food station</i>	Memudahkan orientasi dan pencapaian tujuan ruang
Pola Sirkulasi	Jalur menuju <i>food station</i> sederhana dan mudah diikuti	Pergerakan lebih lancar
Pengaturan Ruang	<i>Dining area</i> , <i>food station</i> , dan <i>kitchen</i> tersusun jelas	Aktivitas lebih tertata
Aksesibilitas	<i>Food station</i> mudah dijangkau dari sebagian besar <i>dining area</i>	Efisiensi pergerakan meningkat
Potensi konflik pergerakan	<i>Crossing movement</i> terkonsentrasi di sekitar <i>food station</i>	Dampak terhadap aktivitas relatif rendah
Karakteristik utama	Integrasi hubungan ruang dan aksesibilitas yang baik	Memberikan penilaian tertinggi dan mendukung pengalaman pengguna yang lebih positif

Hasil sintesis menunjukkan bahwa Denah 1 memiliki keterpaduan hubungan ruang, sirkulasi, dan aksesibilitas yang baik. Karakteristik tersebut mendukung orientasi dan efisiensi aktivitas

pengguna, yang tercermin dari nilai rata-rata penilaian tertinggi dibandingkan tipe denah lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa keseimbangan antar elemen tata letak ruang berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan pada restoran *all you can eat*.

Denah 2

Denah 2 memperlihatkan distribusi aktivitas berpusat pada satu area utama. Karakteristik ini memudahkan pengguna dalam mengenali tujuan ruang, namun berpotensi meningkatkan kepadatan pergerakan pada area tertentu, di sekitar *food station*. Sintesis karakteristik spasial Denah 2 serta implikasinya terhadap aktivitas pengguna disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Sintesis Karakteristik Tata Letak Ruang Denah 2

Aspek	Data Spasial	Analisis Spasial
Hubungan Ruang	<i>Food station</i> menjadi pusat hubungan antar <i>dining area</i>	Memperkuat orientasi dan keterhubungan ruang
Pola Sirkulasi	Pergerakan terpusat pada <i>food station</i>	Jalur pergerakan mudah dikenali
Pengaturan Ruang	<i>Dining area</i> mengelilingi <i>food station</i>	Aktivitas terkonsentrasi di area tengah
Aksesibilitas	<i>Food station</i> dapat dijangkau dari berbagai area.	Akses relatif merata
Potensi konflik pergerakan	Crossing movement terkonsentrasi di sekitar <i>food station</i>	Potensi konflik pergerakan relatif lebih tinggi
Karakteristik utama	Organisasi ruang terpusat dengan <i>food station</i> sebagai pusat orientasi	Memudahkan orientasi, namun meningkatkan konsentrasi aktivitas pada area tertentu

Hasil sintesis menunjukkan bahwa Denah 2 memiliki orientasi ruang yang kuat melalui penempatan *food station* sebagai pusat aktivitas. Karakteristik tersebut mendukung kemudahan orientasi dan akses menuju fasilitas utama sehingga memperoleh penilaian yang relatif tinggi dari responden. Namun, konsentrasi aktivitas pada area tertentu berpotensi meningkatkan konflik pergerakan di sekitar *food station* yang dapat memengaruhi kenyamanan pengguna. Kondisi ini tercermin pada nilai rata-rata Denah 2 yang berada di bawah Denah 1.

Denah 3

Denah 3 memperlihatkan organisasi ruang linear dengan pemisahan fungsi yang tegas antar area utama. Meskipun susunan ruang yang terbentuk mudah dipahami, distribusi akses menuju *food station* menjadi kurang merata sehingga sebagian pengguna memerlukan jarak tempuh yang lebih panjang dibandingkan tipe denah lainnya.

Karakteristik spasial Denah 2 serta implikasinya terhadap aktivitas pengguna disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Sintesis Karakteristik Tata Letak Ruang Denah 3

Aspek	Data Spasial	Analisis Spasial
Hubungan Ruang	<i>Food station</i> terpisah dari sebagian <i>dining area</i>	Keterhubungan fungsi ruang relatif rendah
Pola Sirkulasi	Jalur pergerakan cenderung linear dengan jarak tempuh lebih panjang	Efisiensi pergerakan menurun
Pengaturan Ruang	Fungsi ruang tersusun jelas dan terpisah	Fungsi ruang mudah dikenali
Aksesibilitas	Beberapa <i>dining area</i> memiliki akses yang lebih jauh ke <i>food station</i>	Akses pengguna kurang optimal
Potensi konflik pergerakan	arus pergerakan tersebar pada beberapa jalur	Konflik pergerakan relatif rendah
Karakteristik utama	Organisasi ruang linear dengan pemisahan fungsi yang jelas	Kejelasan fungsi ruang tinggi, namun akses antar area kurang optimal

Hasil sintesis menunjukkan bahwa Denah 3 memiliki tingkat aksesibilitas yang kurang optimal dibandingkan tipe denah lainnya. Kondisi tersebut tercermin pada penilaian responden yang menempatkan Denah 3 sebagai tipe dengan nilai rata-rata terendah. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden cenderung memberikan penilaian yang lebih rendah pada denah dengan aksesibilitas dan keterhubungan ruang yang kurang optimal.

Diskusi Perbandingan Karakteristik Tata Letak Ruang antar Denah

Hasil penilaian responden dan analisis spasial menunjukkan bahwa setiap tipe denah memiliki keunggulan dan keterbatasan yang berbeda pada masing-masing aspek tata letak ruang. Berdasarkan perbandingan tersebut, dilakukan sintesis untuk mengidentifikasi karakteristik ruang yang secara konsisten memperoleh penilaian lebih tinggi dan berpotensi mendukung kepuasan pelanggan pada restoran *all you can eat*. Hasil tersebut disajikan pada tabel 7.

Tabel 7. Karakteristik Tata Letak Ruang yang Mendukung Kepuasan Pelanggan

Aspek Tata Letak Ruang	Karakteristik dengan Penilaian Tertinggi	Implikasi terhadap Kepuasan pelanggan
Hubungan Ruang	Keterhubungan fungsi ruang yang jelas dan	Mendukung kemudahan orientasi dan pencapaian

	mudah dipahami	tujuan ruang
Pola Sirkulasi	Pergerakan mudah dan efisien	Mendukung persepsi positif terhadap kemudahan aktivitas pengguna
Pengaturan Ruang	Zoning ruang yang terorganisasi	Meningkatkan kenyamanan selama beraktivitas
Aksesibilitas	Akses menuju fasilitas utama yang mudah	Mendukung efisiensi penggunaan ruang
Potensi konflik pergerakan	Pergerakan pengguna yang tidak saling mengganggu secara signifikan	Mendukung pengalaman ruang yang lebih nyaman
Karakteristik Utama	Integrasi hubungan ruang, sirkulasi, aksesibilitas, dan pengaturan ruang yang seimbang	Memberikan pengalaman ruang yang lebih positif

Berdasarkan perbandingan ketiga denah, penilaian responden terhadap tata letak ruang tertinggi diperoleh pada Denah 1. Karakteristik tata letak ruang pada denah tersebut kemudian diidentifikasi sebagai karakteristik yang paling mendukung kepuasan pelanggan pada restoran *all you can eat*. Tata letak ruang tersebut didukung oleh jalur langsung menuju *food station*, pengelompokan fungsi ruang yang jelas, serta akses *food station* yang mudah dari sebagian besar *dining area* tanpa memerlukan pergerakan memutar yang panjang. Pada konfigurasi tersebut, titik pertemuan arus pengguna tetap ada di sekitar *food station*, tetapi tidak mendominasi keseluruhan aktivitas restoran. Sebaliknya, denah dengan pemisahan ruang yang lebih tegas dan akses yang lebih jauh menuju *food station* cenderung memperoleh penilaian yang lebih rendah.

Temuan ini sejalan dengan teori Ching (2008) yang menjelaskan bahwa hubungan ruang, organisasi ruang, dan sirkulasi membentuk keterbacaan ruang serta membantu pengguna memahami susunan lingkungan binaan. Dalam konteks restoran *all you can eat*, keterbacaan ruang terlihat dari kemudahan pelanggan memahami posisi *dining area*, *food station*, dan jalur yang menghubungkannya. Selain itu, orientasi serta kemudahan mencapai tujuan ruang mempengaruhi kualitas lingkungan fisik (Laurens, 2024). Dalam penelitian ini, penilaian yang lebih tinggi menunjukkan bahwa tata letak yang mudah dipahami dan digunakan dapat mendukung kenyamanan pelanggan selama berada di restoran.

Hasil penelitian ini mendukung pandangan Bitner (1992) bahwa lingkungan fisik mempengaruhi

respons pengguna terhadap pengalaman layanan. Pada konteks restoran elemen fisik dan pengaturan interior berkaitan dengan kepuasan pelanggan (Namkung dan Jang, 2008). Selain itu, kualitas pengalaman makan yang dirasakan pelanggan berhubungan dengan kepuasan pelanggan (Ladhari, et al., 2008). Penelitian ini melengkapi temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa pada restoran *all you can eat*, tata letak ruang perlu dirancang dengan memperhatikan hubungan antar fungsi, pergerakan pengguna, dan kemudahan akses secara bersamaan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa perbedaan tata letak ruang menghasilkan perbedaan penilaian kepuasan pelanggan pada restoran *all you can eat* (AYCE). Denah dengan penilaian tertinggi ditandai oleh hubungan langsung dan mudah dipahami antara *food station* dan *dining area*, pola sirkulasi yang sederhana dan jelas, pengaturan zona sesuai fungsi, serta akses yang mudah menuju fasilitas utama dari sebagian besar area makan. Karakteristik tersebut diidentifikasi sebagai tata letak ruang yang paling mendukung kepuasan pelanggan. Sebaliknya, pemisahan fungsi ruang yang terlalu kuat dan jarak tempuh yang lebih panjang menuju *food station* cenderung berkaitan dengan penilaian yang lebih rendah.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tata letak ruang yang mendukung kepuasan pelanggan tidak ditentukan oleh satu elemen ruang secara terpisah, melainkan oleh keterpaduan hubungan ruang, sirkulasi, pengaturan zona, aksesibilitas, dan pengendalian konflik pergerakan. Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam perancangan restoran AYCE yang lebih berorientasi pada kemudahan aktivitas dan pengalaman pelanggan. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian melalui observasi perilaku pengguna, simulasi pergerakan, atau pendekatan space syntax untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara konfigurasi ruang dan pengalaman pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L. L., Carbone, L. P., & Haeckel, S. H. (2002). Managing the total customer experience. *MIT Sloan Management Review*, 43(3), 85–89.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71. <https://doi.org/10.1177/002224299205600205>
- Chang, T.-Y., & Lin, Y.-C. (2024). The role of *spatial layout* in shaping value perception and customer loyalty in theme hotels. *Buildings*, 14(6), 1554. doi:10.3390/buildings14061554.
- Ching, F. D. K. (2008). *Arsitektur: Bentuk, Ruang, dan Tatanan* (Edisi Ketiga). Jakarta: Erlangga.
- Chukundah, T.T., & Mekuri-Ndimele, J.A. (2020). *Spatial layout* and Customer Patronage of Restaurants in Port Harcourt. *International Journal of Innovations in Management Science and Marketing Research*, 7(2), 106–120. URL:

- <https://bwjournal.org/index.php/bsjournal/article/download/2899/2483/2092>
- Eka, J.E., Sunday, E.G., Emmanuel, E.E., Offiong, B.F., & Inyang, I.B. (2024). Servicescape and *Customer satisfaction* in a Fine-dining Restaurant Setting. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 13(1), 76–84. doi:10.46222/ajhtl.19770720.484
- Kabir, M. N. (2023). *Customer satisfaction* in Restaurant Service: Bangladeshi Restaurant in Jakobstad. Thesis.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Ladhari, R., Brun, I., & Morales, M. (2008). Determinants of dining satisfaction and post-dining behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 563–573. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.025>
- Laurens, J. M. (2004). *Arsitektur dan Perilaku Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Namkung, Y., & Jang, S. (2008). Are highly satisfied restaurant customers really different? A quality perception perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(2), 142–155. <https://doi.org/10.1108/09596110810852131>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Pecotić, M., Bazdan, V., & Samardžija, J. (2014). Interior design in restaurants as a factor influencing *customer satisfaction*. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(10). URL: <https://www.researchgate.net/publication/288579626>
- Ponnam, A., & Balaji, M. S. (2014). Matching visitation-motives and restaurant attributes in casual dining restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 47–57. doi:10.1016/j.ijhm.2013.10.004.
- Ryu, K., & Han, H. (2011). New or repeat customers: How does physical environment influence their restaurant experience? *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 599–611. doi:10.1016/j.ijhm.2010.11.004.
- Saufiyudin Omar, M., Abdullah, M., & Mohd Ariffin, H. F. (2015). The relationship between restaurant ambience and customers' satisfaction in Shah Alam Arabic restaurants, Selangor. *International Journal of Administration and Governance*. URL: <https://www.researchgate.net/publication/288579626>
- Wang, Y.-H., & Lin, L.-H. (2017). Why consumers go to *all you can eat* buffets? *Journal of Business & Economic Policy*, 4(4). URL: www.jbepnet.com
- Weisman, J. (1981). Evaluating architectural legibility: Way-finding in the built environment. *Environment and Behavior*, 13(2), 189–204. <https://doi.org/10.1177/0013916581132004>
- Zhang, Z. (2023). Characteristics of spatial mobility layout. *Applied and Computational Engineering*, 26(1), 275–279. doi:10.54254/2755-2721/26/20230847.