

PENGARUH DESAIN INTERIOR DAN KONSEP BUKAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KAFE LIBERO, BANDUNG

Pipit Ghozali, Adhi Hermawan, Andiyan

Universitas Winaya Mukti, Bandung, Indonesia

Jl. Pahlawan no. 69, Sukaluyu, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 64987

Email: pipitghozali16@gmail.com

Abstract: *This research aims to analyze the influence of interior design and opening concepts on customer satisfaction at Kafe Libero. The research method includes field observation/surveys and analysis of customer reviews from Google Review. The research results show that the industrial-minimalist interior design, with elements such as exposed concrete, steel, wood, zoned layouts, and balanced natural and artificial lighting, creates a comfortable and attractive atmosphere. The concept of openings, such as large windows and cross ventilation, creates good air circulation and a harmonious connection between indoor and outdoor spaces. Customers positively evaluate the café's Instagrammable aesthetics, the comfort of the space, and the flexibility of the zones. However, there are some weaknesses, such as noise, lack of private areas, and insufficient power outlets. This study provides recommendations to improve the interior design and opening concept to better meet customer needs.*

Keywords: *Interior design, opening concept, customer satisfaction, libero cafe*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari desain interior dan konsep bukaan terhadap kepuasan pelanggan di Kafe Libero. Metode penelitian mencakup observasi lapangan/survey lapangan dan analisis ulasan pelanggan dari Google Review. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain interior bergaya industrial-minimalis dengan elemen seperti material beton ekspos, baja, kayu, tata letak zonasi, serta pencahayaan alami dan buatan yang seimbang, memberikan suasana yang nyaman dan menarik. Konsep bukaan, seperti jendela besar dan ventilasi silang, menciptakan sirkulasi udara yang baik dan koneksi harmonis antara ruang dalam dan luar. Pelanggan menilai positif estetika kafe yang instagrammable, kenyamanan ruang, dan fleksibilitas zona. Namun, terdapat beberapa kelemahan, seperti kebisingan, minimnya area privat, dan kurangnya stop kontak. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan desain interior dan konsep bukaan agar lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: Desain interior, konsep bukaan, kepuasan pelanggan, kafe libero

1. Pendahuluan

Desain interior dan konsep bukaan menjadi dua faktor penting yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan pelanggan di sebuah kafe, termasuk Café Libero di Bandung. Dalam industri kafe yang semakin kompetitif, pemilik usaha perlu memahami bahwa desain interior yang baik mampu menciptakan suasana yang menarik dan nyaman bagi pelanggan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mempertimbangkan berbagai aspek yang mendukung pengalaman pelanggan serta menguji pengaruh desain interior dan konsep bukaan di Café Libero terhadap kepuasan pelanggan.

Desain interior sangat berkontribusi dalam menciptakan suasana yang nyaman dan fungsional. Elemen-elemen seperti tata letak, pilihan warna, pencahayaan, dan material berdampak langsung pada emosi dan perilaku pelanggan. Misalnya, warna-warna hangat dapat merangsang nafsu makan dan menimbulkan rasa keakraban, sementara warna-warna sejuk menciptakan suasana tenang. Selain itu, pencahayaan yang tepat dapat meningkatkan suasana hati dan kenyamanan, sedangkan pencahayaan yang kurang sesuai dapat berdampak negatif pada pengalaman pelanggan.

Di Bandung, dengan meningkatnya tren gaya hidup dan kebutuhan akan ruang yang nyaman untuk bersantai atau bekerja, desain interior kafe seperti Café Libero menjadi daya tarik penting untuk menarik pelanggan. Selain desain interior, konsep bukaan juga berperan penting dalam menciptakan kenyamanan. Bukaan seperti jendela dan pintu tidak hanya memperindah estetika ruang, tetapi juga memengaruhi sirkulasi udara dan pencahayaan alami yang penting untuk menciptakan suasana nyaman. Pada kafe, bukaan yang dirancang dengan baik dapat menarik perhatian pelanggan dan meningkatkan pengalaman bersantai dengan memadukan ruang dalam dan luar secara harmonis.

Hubungan antara desain interior dan kepuasan pelanggan tidak dapat dipisahkan, karena kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata pada suatu tempat. Desain interior Café Libero yang menarik dan fungsional mendukung suasana keakraban dan relaksasi, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pencahayaan, warna, suara, dan tata letak memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan di berbagai jenis bisnis jasa makanan. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis penerapan elemen desain interior dan penempatan bukaan di Café Libero untuk menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, elemen desain interior juga dapat mencerminkan identitas dan tema dari kafe, yang merupakan daya tarik terbesar bagi pelanggan. Konsep desain yang konsisten, mulai dari pemilihan furniture hingga dekorasi dinding, dapat menciptakan pengalaman visual yang memikat dan membantu para pelanggan dapat mengenang tempat tersebut. Sebagai contoh, kafe dengan gaya industrial sering menggunakan material seperti, kayu, baja, dan beton ekspos untuk menciptakan suasana hangat dan nyaman yang khas. Sementara itu, kafe dengan bergaya kontemporer cenderung menggunakan desain minimalis, bersih. Dengan memperhatikan elemen-elemen ini, Kafe Libero dapat memperkuat citra mereknya sekaligus membedakan diri dari kompetitor lainnya.

Selain desain interior, konsep bukaan juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kenyamanan dan pengalaman para pelanggan. Bukaan yang dirancang secara cermat dapat mengurangi kebutuhan akan pencahayaan buatan dan angin, menciptakan suasana yang lebih alami dan ramah lingkungan. Dengan adanya jendela yang besar menghadap ke arah pemandangan luar dapat menghadirkan kesan yang luas serta meningkatkan koneksi antar lingkungan sekitar, yang sangat relevan bagi pelanggan yang mencari suasana yang santai. Di samping itu, bukaan yang besar juga memungkinkan ventilasi silang yang dapat meningkatkan kualitas udara di dalam ruangan, membuat pelanggan merasa lebih nyaman selama berada di kafe dalam waktu yang lama.

Kafe Libero memiliki keunggulan untuk memanfaatkan potensi lingkungan, seperti udara sejuk khas kota Bandung dan pemandangan kota yang indah. Dengan mengkombinasikan desain interior yang menarik dengan konsep bukaan, kafe ini dapat memberikan pengalaman yang berkesan bagi pelanggannya. Elemen-elemen ini tidak hanya memperkuat estetika, tetapi juga mencerminkan keberlanjutan dari desain kafe tersebut. Dengan strategi desain ini, Kafe Libero dapat meningkatkan daya saingnya di industry kafe yang semakin berkompetensi saat ini.

2. Metode Penelitian

Pengambilan data dilakukan dengan 2 cara, yaitu. Survey Lapangan dengan cara observasi lapangan. Observasi lapangan menghasilkan data berupa dokumentasi dari kondisi lapangan yang terkait dengan tujuan penelitian berupa foto, dan Review Google untuk melihat responden setiap pengunjung tentang suasana dan atmosfer yang dihasilkan dari lokasi kafe tersebut.

Pengambilan data dilakukan dengan mensurvey lapangan untuk melihat lokasi yang akan di akan dikaji. lokasi penelitian dilakukan di Kafe Libero, Bandung, yang menjadi objek studi utama. Pengambilan data mencakup dari segi kondisi desain interior dan konsep bukaan yang diterapkan di Kafe Libero. Data-data yang diambil memiliki aspek seperti tata letak ruang, penggunaan warna, jenis dan penataan furnitur, pencahayaan alami, ventilasi, sirkulasi ruangan, serta akses terhadap pemandangan luar. Observasi juga mencakup kondisi tempat seperti aliran udara di dalam ruangan, interaksi pelanggan dengan lingkungan fisik kafe, dan bagaimana desain tersebut memengaruhi kenyamanan pelanggan. Data observasi ini dicatat dan didokumentasi sehingga tiap elemen desain dapat dianalisis secara terstruktur.

Data tambahan untuk kajian dari jurnal ini diperoleh dari ulasan pelanggan yang telah mengunjungi Kafe Libero di Google Review. Dari sekian banyaknya ulasan yang dipilih menggunakan Sampel Selektif, dengan kriteria ulasan yang mencakup aspek desain interior, atmosfer ruangan, dan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Analisis ini dilakukan dengan mengelompokkan ulasan berdasarkan sentimen (positif, netral, atau negatif) dan mengidentifikasi kata kunci seperti "nyaman", "atmosfer", dan "suasana". Data dari ulasan ini memberikan gambaran tentang persepsi dari setiap pelanggan sehingga dapat dibandingkan dengan hasil observasi lapangan.

Kombinasi antara pengumpulan data ini melalui observasi langsung dan data tidak langsung dari ulasan pelanggan yang ada di Google Review memberikan keunggulan dalam penelitian ini. Observasi lapangan memberikan gambaran tentang kondisi fisik kafe, sementara ulasan pelanggan mencerminkan pengalaman subjektif yang dirasakan setiap orang. Dengan mengintegrasikan kedua sumber data ini, sehingga kesimpulan yang diambil lebih relevan dalam memahami hubungan antara desain interior, konsep bukaan, dan kepuasan pelanggan di Kafe Libero.

Metode ini memungkinkan untuk mengidentifikasi apakah elemen desain yang dipakai memiliki pengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan tiap pelanggan. Hasil dari penelitian ini akan memberikan sebuah referensi bagi kafe-kafe lain yang ingin merancang sebuah desain interior yang optimal dengan konsep terbuka untuk meningkatkan daya tarik dari kafe tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan analisis Google Review, dapat disimpulkan bahwa desain interior dan konsep bukaan di Kafe Libero memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan pelanggan saat berkunjung. Tata letak ruang yang terbuka dengan pembagian zona yang jelas antara area makan, area bersantai, area bekerja di kafe, area smoking dan non smoking, yang memberikan fleksibilitas bagi pengunjung untuk memilih suasana yang sesuai preferensi mereka. Penggunaan warna-warna netral dan hangat

seperti putih, abu, coklat, dan hijau menciptakan atmosfer yang nyaman dan menenangkan. Pencahayaan alami yang melimpah melalui jendela-jendela yang besar memberikan kesan lapang dan segar, serta mendukung atmosfer dari kafe tersebut.

Konsep bukaan di Kafe Libero juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang unik. Jendela-jendela besar yang menghadap ke taman memberikan pemandangan hijau yang menyegarkan dan mengurangi stress. Hubungan yang harmonis antara ruang interior dan eksterior menciptakan keselarasan dan kesinambungan antara bagian dalam dan luar bangunan. Elemen-elemen desain didalam ruangan dan di luar ruangan saling melengkapi dan menciptakan pengalaman yang menyatu bagi pengunjung merasa lebih dekat dengan alam dan meningkatkan kenyamanan para pengunjung.

Analisis google Review ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung memberikan ulasan positif terkait desain interior kafe. Kata kunci untuk ulasan google ini seperti "nyaman", "atmosfer", "suasana" yang muncul di dalam ulasan. Hal ini menunjukkan bahwa desain interior yang diterapkan berhasil menciptakan suasana yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung.

Perbandingan antara hasil observasi lapangan dan analisis Google Review menunjukkan adanya kesesuaian yang cukup tinggi. Kedua metode ini memberikan gambaran yang konsisten mengenai kekuatan dan kelemahan desain interior kafe. Desain interior yang baik tidak hanya sekedar estetika, tetapi juga harus memperhatikan fungsionalitas, kenyamanan, dan pengalaman pengguna yang berkunjung pada kafe tersebut.

3.1 Analisis Desain Interior dan Konsep Bukaan Pada Kafe Libero

3.1.1 Deskripsi Kafe Libero



Gambar 1. Fasad Kafe Libero

Kafe Libero merupakan sebuah Coffee shop Kitchen Gelato yang terletak di Jl. Ranggagading No.10, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116. Kafe Libero ini menjadi salah satu destinasi bagi masyarakat yang ingin bersantai sembari mencicipi berbagai hidangan yang mungkin belum pernah dicicipi. Kafe ini didesain dengan bergaya industrial yang memberikan kesan unik dan khas. Desain yang menggunakan material seperti beton, baja, dan kayu yang tidak di finishing ini seolah memberikan kesan kasar dan tidak selesai, namun tetap menarik. Suasana yang dihasilkan juga sangat nyaman sekaligus estetik. Ruang yang luas dan terbuka dengan langit-langit tinggi serta sistem struktur dan utilitas yang terlihat memberikan kesan lapang dan tidak terbatas. Jendela yang besar juga memungkinkan untuk cahaya alami bisa masuk dengan leluasa serta area outdoor yang asri menciptakan lingkungan yang terbuka dan menenangkan, cocok untuk bersantai, bekerja, atau berkumpul Bersama teman atau keluarga.

3.1.2 Desain Interior

Desain interior yang diterapkan pada Kafe Libero menonjolkan gaya industrial dengan sentuhan minimalis yang memberikan pengalaman menarik bagi para pelanggan. Beberapa elemen utama dalam desain interior kafe ini adalah.

1. Pemilihan Material



Gambar 2. Interior pada area indoor

Penggunaan material seperti beton ekspos, kayu alami, dan baja memberikan kesan kuat pada ruangan. Beton ekspos pada dinding dan lantai menghadirkan kesan kokoh dan kasar, sesuai dengan tema industrial yang diterapkan pada bangunan tersebut. Kayu digunakan untuk meja, kursi, dan beberapa elemen dekorasi untuk menambah nuansa hangat yang menyeimbangkan kesan dingin dari beton dan baja. Baja digunakan pada struktur kolom dan balok dan juga frame jendela, menciptakan kesan minimalis yang estetik.



Gambar 3. Material daur ulang pada dinding

Selain itu, penggunaan material daur ulang pada beberapa elemen menambahkan nilai keberlanjutan pada desain interior Kafe Libero. Hal ini juga mencerminkan perhatian kafe terhadap tren desain Green Building yang semakin disukai oleh pelanggan modern.

2. Tata Letak Ruang

Tata ruang di Kafe Libero ini dirancang dengan pendekatan zonasi arsitektural. Area duduk dibagi dalam beberapa zona berbeda, yaitu:

- Area kelompok besar, dengan meja panjang untuk pelanggan yang datang bersama keluarga atau teman dalam jumlah banyak.



Gambar 4. Zoning kelompok besar

Area ini tersebar secara merata di area kafe maupun di area indoor/outdoor, sangat cocok untuk para pelanggan yang ingin bersantai dan menikmati makanan bersama teman-teman ataupun dengan keluarga dengan jumlah yang cukup banyak. Area ini dirancang dengan 4-8 orang yang bisa mengakses area meja tersebut.

- Area individu atau couple, dengan meja kecil dan kursi yang nyaman untuk menciptakan suasana privat.

Area ini tersebar juga di area dalam dan luar kafe agar pelanggan yang sedang melakukan kencan bersama pasangan, individu bisa mengakses dengan senang hati para pelanggan.



Gambar 5. Zoning area couple/individu

- Area semi-private, dirancang untuk pelanggan yang ingin mengadakan meeting/bekerja dengan suasana yang lebih tenang. Area yang cocok dipakai oleh pelanggan saat sedang mengadakan meeting di kafe, bekerja, ataupun bila ingin bersantai dengan suasana yang lebih tenang.



Gambar 6. Zoning area semi-private

- Area outdoor/smoking yang dirancang untuk pelanggan yang ingin menikmati angin bandung.

Area ini dirancang agar pelanggan bisa menikmati hidangan sambil menikmati hembusan angin alami dari kota bandung dan juga agar pelanggan yang merokok bisa melakukan aktivitas merokok mereka. Di area outdoor juga terdapat sebuah live-stage dimana memberikan pengalaman kepada pengunjung, seperti adanya Live musik atau stand-up comedy, atau pun pertunjukan seni lainnya menyediakan hiburan yang menarik dan menciptakan suasana yang cerah.



Gambar 7. Zoning area outdoor/smoking

Layout ruang ini juga memastikan alur sirkulasi antar pelanggan tetap lancar, bahkan saat kafe sedang penuh. Jalan masuk yang luas dan area kasir yang terpisah dari tempat duduk utama ini mengurangi potensi keramaian dan menciptakan pengalaman yang lebih nyaman bagi pelanggan.



Gambar 8. Live Stage

3. Warna dan Dekorasi

Palet warna yang digunakan didominasi oleh warna abu, hijau, dan coklat, yang memberikan kesan modern dan tenang. Dekorasi minimalis, seperti lampu gantung dengan desain geometris dan tanaman hijau hias menjadi aksen yang mempercantik ruang

tanpa memberikan kesan berlebihan. Dekorasi juga disesuaikan dengan musim-musim yang sedang berlangsung, seperti natal, halloween, dll.



Gambar 9. Dekorasi halloween

4. Pencahayaan

Pencahayaan Kafe Libero dirancang untuk menciptakan suasana yang nyaman dan hangat. Kafe ini menggunakan kombinasi pencahayaan alami 80% dan buatan 20%. Pada siang hari, cahaya alami yang masuk melalui jendela besar mendominasi ruang, sementara pada malam hari, lampu gantung, lampu led, dan lampu sorot menciptakan atmosfer yang cozy.



Gambar 10. Lampu Gantung

Kombinasi pencahayaan alami dan buatan ini tidak hanya menciptakan suasana yang nyaman tetapi juga menghemat pemakaian energi yang berlebihan, yang sejalan dengan nilai keberlanjutan yang diusung oleh Kafe Libero.

5. Elemen Tambahan

Detail kecil seperti lantai vinyl kayu yang berada di area semi-private, dan sebagian dinding menggunakan tiles texture. Elemen-elemen ini dirancang untuk memberikan pengalaman visual yang menyenangkan tanpa mengganggu fungsi utama dari ruang.

3.1.3 Konsep Bukaannya

Bukaan di Kafe Libero dirancang agar mendukung cahaya alami, sirkulasi udara, dan koneksi dengan lingkungan luar lebih terasa. Ada beberapa aspek penting dari konsep bukaan yang ada aplikasikan di Kafe Libero:

1. Jendela Besar

Jendela besar merupakan salah satu ciri khas dari Kafe Libero, penggunaan jendela besar dengan frame baja berwarna hitam yang menonjolkan gaya industrial. Bukaan ini tidak hanya memberikan pencahayaan alami yang maksimal tetapi menciptakan koneksi visual antar ruang dengan lingkungan luar. Pada siang hari, cahaya matahari masuk melalui jendela-jendela ini, memberikan suasana yang cerah dan menyegarkan. Pada malam hari, pantulan cahaya dari interior di kaca jendela menciptakan suasana yang hangat dan cozy.



Gambar 11. Jendela Lantai 2

Jendela ini juga memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menikmati pemandangan luar, seperti taman kecil di depan pintu masuk atau suasana jalanan di sekitar kafe. Hal ini menambah pengalaman relaksasi dan memperkuat kesan keterbukaan.

2. Ventilasi dan Sirkulasi Udara

Desain bukaan di Kafe Libero dirancang untuk memaksimalkan ventilasi silang. Udara segar dapat mengalir dengan bebas melalui pintu dan jendela besar, menciptakan lingkungan yang sejuk tanpa terlalu bergantung pada pendingin AC. Hal ini sangat sesuai dengan iklim Kota Bandung yang cenderung sejuk. Selain itu, bukaan juga membantu menjaga kualitas udara di dalam ruangan, sehingga pelanggan merasa lebih nyaman, terutama saat kafe penuh.



Gambar 12. Area pintu masuk

3. Area Outdoor

Area outdoor jadi salah satu daya tarik utama dari Kafe Libero. Area outdoor ini dirancang dengan konsep taman kecil yang asri, area ini dikelilingi oleh tanaman hijau yang memberikan suasana segar dan alami. Meja-meja kecil bermaterial kayu ini menciptakan tempat yang nyaman bagi pelanggan yang ingin menikmati udara segar Kota Bandung.



Gambar 13. Area outdoor

Area outdoor juga dirancang agar mudah diakses dari ruang dalam melalui pintu masuk maupun pintu samping. Bukaan ini menciptakan transisi yang mulus antar ruang dalam dan luar, memberikan fleksibilitas dalam penggunaan ruang.

4. Penggunaan Bukaan untuk efisiensi Energi

Kafe Libero memiliki konsep bukaan yang baik untuk mendukung efisiensi energi. Dengan memanfaatkan pencahayaan alami yang maksimal, kebutuhan penggunaan energi dari lampu buatan di siang hari dapat diminimalisir. Kafe Libero juga menjadi tempat yang ramah lingkungan karena ventilasi yang baik mengurangi kebutuhan akan udara dingin.

5. Kontribusi Bukaannya terhadap Estetika Ruang

Bukaan Kafe Libero menambah nilai estetika. Jendela besar dengan frame baja warna hitam memberikan tampilan modern yang sesuai dengan tema gaya industrial kafe, dan refleksi cahaya dari jendela pada waktu tertentu menciptakan permainan bayangan yang menarik, menambahkan dimensi visual pada ruang. Para pelanggan juga bisa memanfaatkan cahaya yang masuk agar bisa .

3.1.4 Hubungan Desain Interior dan Bukaannya

Kafe Libero memiliki desain interior dan konsep bukaan yang saling mendukung untuk memberikan sebuah pengalaman yang nyaman dan berkesan untuk para pelanggan. Sinergi keduanya terlihat dalam hal-hal berikut:

1. Keseimbangan Visual dan Fungsional

Estetika Ruang: Jendela besar memberikan pencahayaan alami dan merupakan elemen desain yang menonjol. Misalnya, konsep industri sesuai dengan elemen interior seperti struktur baja dan beton ekspos melalui frame jendela baja hitam.

Kesan Ruang yang Terbuka: Banyak bukaan memberi kesan ruang yang lebih luas, terutama di area kafe utama. Meskipun jumlah pengunjung yang cukup ramai, suasananya tetap tenang. Selain itu, bukaan yang luas memungkinkan tata letak furnitur yang fleksibel dan dapat memenuhi kebutuhan berbagai pelanggan, baik untuk bekerja maupun bersantai.

2. Integrasi Pencahayaan Alami

Manfaat Cahaya Siang Hari: Jendela besar memungkinkan sinar matahari masuk secara optimal, menciptakan kesan hangat dan alami yang meningkatkan kenyamanan pelanggan. Cahaya alami menciptakan estetika visual yang menarik dengan menonjolkan detail interior seperti tekstur beton ekspos atau pola kayu.

Keseimbangan dengan Pencahayaan Buatan: Pencahayaan buatan seperti lampu gantung atau lampu dinding dapat membantu melengkapi pencahayaan alami yang sudah tidak tersedia di malam hari. Namun, elemen desain tetap diatur agar suasana tidak terlalu gelap atau terang, sehingga pelanggan merasa lebih nyaman.

3. Ventilasi dan Kesejukan

Sirkulasi Udara: Ventilasi silang memungkinkan aliran udara yang lebih baik di dalam ruangan melalui bukaan besar di berbagai sudut kafe. Ini penting terutama di kota seperti Bandung, di mana udara segar dapat digunakan untuk menciptakan suasana yang lebih alami.

Kesejukan Alami: Kafe Libero dapat meminimalkan penggunaan pendinginan ruangan dengan aliran udara yang ideal. Ini membuatnya lebih terasa alami bagi pelanggan dan lebih ramah lingkungan.

4. Hubungan Interior dengan Eksterior

Keterbukaan dengan Lingkungan Sekitar: Pintu kaca atau jendela besar memungkinkan transisi yang mulus antara area dalam dan luar, yang menciptakan hubungan yang harmonis antara interior modern dengan suasana luar yang asri.

Area Outdoor yang Menyatu: Pelanggan di dalam ruangan dapat menikmati suasana hijau dan terbuka dari area luar tanpa berpindah tempat karena desain bukaan. Ini menghasilkan pengalaman pelanggan yang lebih terintegrasi di mana mereka dapat menikmati dari kedua area.

3.1.5 Analisis Kepuasan Pelanggan pada Kafe Libero

Kafe Libero tidak hanya memiliki layanan dan menu yang bagus, tetapi juga bagaimana desain dan bukaannya dirancang. Sebagai hasil dari observasi lapangan dan ulasan Google Review, berikut adalah evaluasi menyeluruh:

1. Aspek Positif

Kenyamanan Ruang: Desain interior yang ergonomis dan bukaan besar memungkinkan pelanggan menghabiskan waktu yang lama di kafe, baik untuk bekerja, berbincang, atau bersantai.

Estetika Menarik: Banyak pelanggan yang menyukai ruang yang instagrammable. Elemen desain seperti pencahayaan alami, furnitur minimalis, dan bahan industri menjadi daya tarik visual yang kuat, terutama bagi remaja yang suka berbagi pengalaman di media sosial.

Sirkulasi Udara yang Baik: Memiliki bukaan yang memungkinkan ventilasi alami membuat kafe tetap segar, bahkan ketika pengunjung ramai. Ini meningkatkan kenyamanan fisik bagi pelanggan saat berada di kafe.

Fleksibilitas Ruang: Pelanggan dapat memilih area yang sesuai dengan kebutuhan mereka dengan zona ruang yang baik, yang memungkinkan area yang lebih terbuka untuk diskusi kelompok atau area yang lebih tenang untuk bekerja.

2. Aspek yang Memerlukan Perbaikan

Kebisingan: Ketika kafe dalam keadaan penuh, kebisingan dapat menjadi masalah karena desain interior yang dari material keras seperti beton dan baja sering memantulkan suara. Hal ini menjadi tantangan bagi pelanggan yang menginginkan suasana yang lebih tenang.

Privasi: Pelanggan yang mencari tempat yang lebih intim atau eksklusif mungkin tidak puas dengan area dengan konsep terbuka.

3. Persepsi Keseluruhan

Pelanggan memberikan ulasan yang positif secara keseluruhan tentang pengalaman mereka di Kafe Libero. Suasana yang nyaman, modern, dan menyenangkan diciptakan melalui desain interior yang menarik dan konsep bukaan yang ideal, yang menjadi daya tarik utama bagi pengunjung.

Beberapa poin utama dalam pandangan umum pelanggan termasuk:

- a) Estetika yang Instagrammable: Desain kafe Libero dinilai sangat fotogenik oleh banyak pelanggan. Digunakan sebagai latar foto untuk media sosial, elemen industri seperti beton ekspos dan jendela besar dengan frame baja hitam memberikan kesan modern sekaligus artistik. Ini membuat kafe populer di kalangan generasi muda maupun milenial
- b) Kenyamanan Fisik: Pencahayaan alami yang banyak di siang hari dan sirkulasi udara yang baik membuat pelanggan merasa nyaman. Bukaan besar memungkinkan udara segar masuk, menciptakan suasana yang sejuk dan bebas pengap bahkan ketika kafe penuh.
- c) Fungsi yang Beragam: Zonasi ruang di Libero memungkinkan pelanggan menyesuaikan area sesuai kebutuhan mereka, seperti untuk bekerja, bersantai, atau mengadakan pertemuan kecil. Desain interior dengan kursi dan meja yang ergonomis, dan tata letak yang memudahkan interaksi sosial, mendukung aktivitas ini.
- d) Nuansa Relaksasi: Kehadiran elemen bukaan yang terhubung langsung dengan lingkungan luar, seperti taman hijau atau jalanan kota Bandung yang teduh, memberikan kesan relaksasi yang menyatu dengan alam. Pelanggan senang dengan suasana kafe yang mendukung aktivitas mereka tanpa terasa terlalu formal atau kaku.

3.1.6 Kekurangan dari Desain Interior dan Konsep Bukaan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Meskipun desain interior dan konsep bukaan Kafe Libero dirancang dengan baik untuk menciptakan suasana yang nyaman, ada beberapa kekurangan yang dapat memengaruhi

tingkat kepuasan pelanggan. Berikut keterbatasan pada elemen desain interior dan konsep bukaan:

1. Kurangnya Peredam Akustik

Dampak Kebisingan: Karena material seperti beton, baja, dan kaca banyak digunakan dalam desain industrial, suara mudah memantul sehingga kebisingan meningkat di kafe saat penuh. Ini mengurangi kenyamanan pelanggan yang datang ke kafe untuk bersantai atau bekerja di sore/malam hari.

Solusi: Peredam suara seperti panel akustik, tanaman gantung dapat mengurangi kebisingan tanpa mengorbankan tampilan tema industrial.

2. Minimnya Elemen Privat

Kurangnya Area Intim: Ruang dengan desain terbuka dan bukaan besar kurang memberikan privasi kepada pelanggan yang mencari suasana yang lebih personal. Ini dapat menghalangi pertemuan kecil atau percakapan penting.

Solusi: Buat beberapa sudut yang terpisah atau buat area yang memang di khususkan untuk area privat.

3. Interior Kursi Beton

Kenyamanan Kursi Beton: Kursi beton yang kuat secara estetika tetapi kurang mendukung ergonomi, sering dianggap tidak nyaman oleh pelanggan, terutama mereka yang duduk lama.

Tidak bisa bergerak dengan leluasa: Kursi beton cenderung tidak bisa bergerak dengan leluasa karena berdempetan dengan pelanggan yang lainnya, yang membuat para pelanggan yang ingin pergi atau berdiri harus berdesakan dengan yang sebelahnya.

4. Sensitivitas terhadap Cuaca

Pengaruh Cuaca Ekstrim: Ketika cuaca ekstrim seperti hujan deras, atau angin kencang terjadi, bukaan besar yang menjadi keunggulan dalam sirkulasi dapat berubah menjadi kelemahan. Pelanggan mungkin tidak nyaman duduk dekat pintu atau jendela.

Solusi: Penambahan Kanpo di luar, dan memasang tirai yang tahan cuaca.

5. Kelemahan dalam Pencahayaan Malam Hari

Kurangnya Pencahayaan Buatan: Saat malam hari, beberapa area tampak kurang terang. Ini mengganggu pelanggan yang ingin bekerja atau membaca.

Solusi: Untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman, masukkan pencahayaan buatan dengan intensitas yang dapat disesuaikan dan desain lampu yang sesuai dengan tema interior.

6. Kurangnya Stop Kontak untuk Pelanggan

Keterbatasan Fasilitas: Beberapa pelanggan merasa bahwa tidak cukup stop kontak, terutama bagi mereka yang datang untuk bekerja atau mengisi daya perangkat elektronik mereka. Hal ini dapat mengurangi daya tarik kafe sebagai tempat kerja yang memiliki banyak pilihan pekerjaan.

Solusi: Tambahkan stop kontak di berbagai titik yang strategis, terutama di area yang sering digunakan untuk bekerja.

7. Efek pada Kesehatan Pelanggan

Paparan Panas atau Silau: Cahaya matahari yang masuk melalui jendela besar dapat menyebabkan silau atau suhu yang meningkat, yang dapat mengganggu pelanggan.

Solusi: Kontrol intensitas cahaya yang masuk dengan menggunakan tirai transparan, atau tanaman gantung di dekat area bukaan.

Kafe Libero dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengatasi kekurangan ini. Sebuah perubahan kecil namun signifikan pada desain interior dan konsep bukaan dapat meningkatkan pengalaman pengguna tanpa menghilangkan ciri khasnya.

4. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa desain interior dan konsep bukaan di Kafe Libero mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Desain

interior bergaya industrial-minimalis dengan material beton ekspos, baja, kayu, zonasi serta kombinasi pencahayaan alami dan buatan berhasil menciptakan suasana nyaman dan menarik. Konsep bukaan seperti jendela besar dan ventilasi silang menjamin sirkulasi udara yang baik, memaksimalkan cahaya alami, dan menciptakan koneksi yang harmonis antara ruang indoor dan outdoor. Pelanggan biasanya memberikan ulasan positif mengenai estetika ruangan, kenyamanan fisik, dan fleksibilitas ruang. Namun ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, seperti kebisingan yang disebabkan oleh pantulan suara, minimnya area privat, serta kurangnya fasilitas umum seperti stop kontak. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, Kafe Libero dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan, sekaligus memperkuat daya saingnya dalam industri kafe yang semakin kompetitif.

5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih untuk para staff Libero yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan tugas survey untuk mengobservasi Kafe Libero ini.

6. Referensi

- Ardelia, V. (2023). ANALISIS KONSEP ARSITEKTUR PERILAKU PADA DESAIN STUDY CAFE DAN CO-WORKING SPACE DI KOTA SEMARANG. In *Jurnal of Islamic Art and Architecture* (Vol. 1, Issue 2). <https://journal.walisongo.ac.id/index.php/JIAA/index>
- Ari Fathoni, A., Dhesti Anggriani, S., Indrawati, L., & Visual, E. (2022). *ELEMEN VISUAL DAN RESPON PENGUNJUNG TERHADAP INTERIOR NOCH KAFE DI KOTA MALANG*.
- Barkah, M., Agustriana, K., Sharif, S. A., Ekomadyo, A. S., & Susanto, V. (2021). Komparasi Pengaruh Hubungan Keterikatan Tempat dan Citra Tempat Ketiga terhadap Desain Kafe. *Jurnal Arsitektur ZONASI*, 4(1), 8–20. <https://doi.org/10.17509/jaz.v4i1.29926>
- Diputra, A. C., Gaguk, |, Putri, S. |, Pramitasari, H., 543, H. |, Sukowiyono, G., Pramitasari, P. H., Arsitektur, M. P., Sipil, F. T., Perencanaan, D., & Malang, I. (2022). *STUDY CAFÉ DAN COWORKING SPACE DI KOTA MALANG TEMA: ARSITEKTUR ECO TECHNOLOGY*.
- Dwi Satria, W., Nurzukhrufa, A., & Dillano Gharata, V. (2021). Perancangan Interior Kafe dengan Konsep Arsitektur Tionghoa Palembang. In *JURNAL ARSITEKTUR* (Vol. 11, Issue 2).
- Giri, K. R. P. (2022). Kajian Konsep Ambiguitas Ruang Peralihan Pada Kafe Kekinian di Denpasar dan Badung. *Waca Cipta Ruang*, 8(2), 53–62. <https://doi.org/10.34010/wcr.v8i2.8300>
- Harisianti, V. (2021). Analisis Faktor Kebetahan Pengunjung Coffee Shop Melalui Penilaian Kinerja Elemen Interior. Studi Kasus: Kafe dan Coffee Shop di Kawasan L.R.E Martadinata, Bandung. *Jurnal Arsitektur ZONASI*, 4(2), 196–209. <https://doi.org/10.17509/jaz.v4i2.31609>
- Hilmy Rasyad, dan L. K. A. (2020). *Redesain Interior Oura Café Malang Berlanggam Natural Minimalis dengan Mengoptimalkan Ruang Usaha*.
- Husna, A., Sari, L. H., & Priandi, R. (2023). *Evaluasi Kebisingan Terhadap Kenyamanan Suara pada Ruang Kafe Studi Kasus Kafe T36 dan Quantum Coffe & Brasserie di Banda Aceh* (Vol. 7, Issue 2).
- Jasin, K. A., & Wardhani, K. (2024). *PERANCANGAN PROYEK KAFE DAN RESTORAN MAKASSAR DENGAN PENDALAMAN SENSE OF PLACE*.
- Michael, & Abdul Rahman. (2022). Kafe dan Gaya Hidup: Studi pada Pengunjung Kafe di Wilayah Barombong Kota Makassar. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(10), 3796–3806. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i10.1548>
- Novan, N., Kalsum, E., & Lestari, L. (2021a). PONTIANAK COFFEE SHOP. *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, 9(1), 243. <https://doi.org/10.26418/jmars.v9i1.45090>
- Novan, N., Kalsum, E., & Lestari, L. (2021b). PONTIANAK COFFEE SHOP. *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, 9(1), 243. <https://doi.org/10.26418/jmars.v9i1.45090>
- Panjaitan, S. W. (2021). *PERANCANGAN DESAIN INTERIOR KAFE DENGAN KONSEP INDUSTRIAL*.
- Putra, G., & Kusuma Wardhani, D. (2021). Perancangan 21 Manufacture Café dengan Pendekatan Arsitektur Nusantara. In *Prosiding Seminar Nasional Desain Sosial*.
- Qurratul Aini, Henny Marlina, Febria Ningsih, & Irval Huzairi. (2022). IDENTIFIKASI PENERAPAN KONSEP NEW NORMAL PADA KAFE DI ACEH. *Rumoh Journal of Architecture*, 12(1), 29–37. <https://doi.org/10.37598/rumoh.v12i1.193>

- Sireki, T. N., & Wibisono, B. H. (2020). Karakteristik Third Place dan Tipologi Kafe di Yogyakarta Kasus: Kawasan Karangwuni dan Sekitarnya. *TATALOKA*, 22(3), 437–452. <https://doi.org/10.14710/tataloka.22.3.437-452>
- Tandirerung, T., Purwanto, P., & Aditya, M. (2023). Pengembangan Desain Meja Makan untuk Kafe dari Bahan Bambu Laminasi dengan Ukuran Tradisi Toraja. *Jurnal Strategi Desain Dan Inovasi Sosial*, 5(1), 58. <https://doi.org/10.37312/jsdis.v5i1.6460>
- Wendhi Agusdi, & Heldi 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>
- Wijaya, A. T., Fadhilah, A. M., & Japar, C. (2024). Pengaruh Tata Letak terhadap Kepuasan Konsumen Es Teh Indonesia Cabang Pandu Raya. In *Journal of Comprehensive Science p-ISSN* (Vol. 3, Issue 5).