

Abstrak

Restoran merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa, maka sangat penting bagi suatu restoran untuk memberikan kepuasan pada konsumen terutama dari segi kualitas makanan, pelayanan dan kenyamanan (Auty, 1992). Dari hasil wawancara awal, kenyamanan (baik dari segi fisik maupun mental) bisa dipengaruhi beberapa faktor seperti tempat duduk, meja, fasilitas-fasilitas yang ada serta desain atau layout ruangan. Khusus untuk restoran yang baru berdiri, sangat penting bagi pihak restoran untuk dapat menarik minat konsumen baru. Pihak restoran harus dapat memberikan kesan pertama yang baik sehingga calon konsumen tertarik untuk berkunjung. Faktor suasana dan desain ruangan menjadi penting karena menarik dan membantu konsumen dalam memilih restoran pada kali pertama.

Tujuan penelitian ini adalah mendesain suatu restoran sesuai dengan perasaan konsumen dengan menggunakan metode *Kansei Engineering* sehingga ruangan yang dirancang lebih ergonomis dan konsumen merasa nyaman dan betah ketika berada di dalamnya.

Selain melakukan observasi di restoran-restoran, juga dilakukan penyebaran empat kuesioner, yaitu kuesioner awal, kuesioner I, kuesioner II, dan kuesioner III. Penyebaran kuesioner awal bertujuan untuk mendapatkan *kansei words* yang dapat mencakup dan menggambarkan desain restoran yang sesuai dengan perasaan responden. Setelah data didapat, dilakukan pengolahan data. Hasil yang didapat adalah sepuluh *kansei words* yang akan digunakan sebagai dasar untuk merancang restoran yang sesuai dengan keinginan responden, yaitu sejuk (16%), santai (8%), bersih (6%), rapi (4%), luas (20%), terbuka (4%), temaram (18%), segar (14%), tenang (16%), *private* (4%). Kemudian melakukan penyebaran kuesioner I untuk mengetahui definisi dari masing-masing *kansei words* dan variabel yang mempengaruhinya.

Dari *kansei words* yang ada dijadikan sebagai dasar pembuatan kuesioner II untuk mengetahui *physical domain* yang akan menjadi *How* dalam pembuatan HOQ. Pembuatan HOQ bertujuan mengetahui hubungan antara *kansei words* dan variabel-variabelnya serta mengetahui *kansei words* dan variabel-variabel mana yang perlu diprioritaskan dalam perancangan. Dari penyebaran kuesioner II didapat rata-rata tingkat kepentingan masing-masing *kansei words* yaitu sejuk 4,78, bersih 4,86, luas/lapang 4,56, terbuka 4,34, temaram 4,6, segar 4,88, tenang & santai 4,72, *private* 4,92. Setelah itu dilakukan perancangan restoran berdasarkan variabel-variabel *kansei words* yang ada.

Setelah dilakukan perancangan dengan menggunakan program 3D max, dilakukan penyebaran kuesioner III dengan cara penunjukkan gambar rancangan 3D dan penjelasan secara spesifik desain yang ditampilkan untuk mengetahui alternatif desain manakah yang terbaik menurut responden serta untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap masing-masing *kansei words*. Kemudian dibuat desain tambahan yang mengakomodasi sebagian saran-saran responden dari kuesioner III.

Rancangan restoran ini memiliki ukuran 20mx15m. Jumlah AC adalah 18 buah AC $\frac{3}{4}$ PK. Warna dinding yang digunakan adalah biru muda, ada sebagian dinding terbuat dari kaca transparan. Warna lantai menggunakan warna putih. 17 meja digunakan untuk menampung 24 kursi dan 22 sofa. Jarak antar meja adalah 213,3 cm. Penerangan yang digunakan adalah 4 2x TL 40W untuk daerah meja makan dan 1 2x TL 65W untuk daerah kasir. Warna lampu adalah kuning. Ada aksesoris ruangan berupa air mancur dan tanaman dalam ruangan. Musik yang disajikan adalah slow musik (jazz, pop, instrumen). Sekat terbuat dari kayu dan kaca.