

## INTISARI

Pandemi Covid-19 pada tahun 2020 mengakibatkan segala sesuatu berubah termasuk pola hidup manusia. Saat ini kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan protokol kesehatan. Terlepas dari tindakan protokol keamanan yang ketat dari restoran, pelanggan umumnya tidak merasa aman makan di restoran (*dine in*) selama pandemi. Penelitian ini mengklasifikasikan lingkungan restoran dalam bentuk kelas *premium*, *deluxe*, *standard* menggunakan *kansei engineering* yang merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang bersifat psikologis dan fisiologis untuk menterjemahkan perasaan manusia menjadi suatu spesifikasi rancangan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi atribut lingkungan yang ergonomis di restoran untuk makan ditempat (*dine in*) di era tatanan kehidupan baru.

Total 503 responden dari 3 provinsi di pulau jawa (Jawa Timur, Jawa Tengah, DI Yogyakarta) yang mengikuti survei dalam penelitian ini. Dasar pemilihan wilayah mengacu dari pertumbuhan restoran yang cukup signifikan dimana kesadaran akan kostumisasi layanan di wilayah tersebut sudah terbentuk. Perhitungan jumlah minimal sampel dihitung menggunakan rumus slovin yang rinciannya meliputi 41 responden untuk wawancara, 418 responden untuk penentuan atribut *kansei* dan 44 responden ahli untuk TOPSIS *model*. Kuesioner *kansei* menghasilkan atribut pada kelas *premium* sebanyak 37 atribut, kelas *deluxe* memiliki atribut sebanyak 39 atribut dan kelas *standard* memiliki atribut sebanyak 27 atribut. Kebutuhan layanan sebelum pandemi di restoran minimal ada dimensi suhu, pencahayaan, kelembapan, sirkulasi udara dan kebisingan. Namun, konsumen di era tatanan kehidupan baru semakin menyadari bahwa kebersihan, kesehatan dan keamanan sangat dibutuhkan ketika *dine in* di restoran kelas *premium*, *deluxe* maupun *standard*. Hal ini terbukti dari hasil penelitian bahwa protokol kesehatan untuk lingkungan ergonomis di restoran di era tatanan kehidupan baru sangat dibutuhkan, pasalnya atribut tambahan yang banyak dipilih konsumen antara lain berjarak, minim mobilitas, pembatasan ruangan dan tersedianya wastafel-sabun-tissue.

**Kata Kunci :** *Deluxe, Dine in, Kansei engineering, Premium, Standard, TOPSIS.*

## ABSTRACT

The Covid-19 pandemic in 2020 caused everything to change, including the pattern of human life. Currently, the activities carried out must comply with health protocols. Despite the restaurant's strict safety protocol measures, customers generally do not feel safe eating in a restaurant (dine in) during a pandemic. This study classifies the restaurant environment in the form of premium, deluxe, standard classes using kansei engineering which is one method that can be used to identify psychological and physiological consumer needs to translate human feelings into a design specification. This study aims to identify the attributes of an ergonomic environment in a restaurant for dine-in in the era of the new life order.

A total of 503 respondents from 3 provinces on the island of Java (East Java, Central Java, DI Yogyakarta) participated in the survey in this study. The basis for selecting the area refers to the significant growth of restaurants where awareness of service customization in the area has been formed. Calculation of the minimum number of samples is calculated using the Slovin formula whose details include 41 respondents for interviews, 418 respondents for determining Kansei attributes and 44 expert respondents for the TOPSIS model. The Kansei questionnaire produces 37 attributes in the premium class, the deluxe class has 39 attributes and the standard class has 27 attributes. The service needs before the pandemic in restaurants have at least the dimensions of temperature, lighting, humidity, air circulation and noise. However, consumers in the era of the new order of life are increasingly realizing that cleanliness, health and safety are very much needed when dine-in in premium, deluxe or standard class restaurants. This is evident from the results of research that health protocols for an ergonomic environment in restaurants in the era of the new order of life are very much needed, because the additional attributes that are chosen by many consumers include distance, minimal mobility, room restrictions and the availability of sink-soap-tissue.

**Kata Kunci :** *Deluxe, Dine in, Kansei engineering, Premium, Standard, TOPSIS.*