UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Spatial Layout Terhadap Customer Satisfaction pada Restoran All You Can Eat
Dini Anggraini, Diananta Pramitasari, S.T., M.Eng., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI iii
KATA PENGANTAR iv
INTISARI v
ABSTRACT vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan dan Batasan Masalah 2
1.3. Pertanyaan Penelitian 2
1.4. Tujuan Penelitian 3
1.5. Manfaat Penelitian 3
1.6. Keaslian/Kebaruan Penelitian 3
1.7. Kerangka Berpikir 6
BAB II 7
TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Restoran All You Can Eat 7
2.1.1. Karakteristik Restoran *All You Can Eat* 7
2.1.2. Elemen Penting dalam Desain Restoran *All You Can Eat* 8
2.2 Customer Satisfaction 9
2.2.1 Pengukuran *Customer Satisfaction* 10
2.2.2 Metode Pengukuran *Customer Satisfaction* 11
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi *Customer Satisfaction* 12
2.3 Spatial Layout 14
2.3.1. Faktor-faktor *Spatial Layout* 16
2.3.1.1 Hubungan Ruang 17
2.3.1.2 Pola Sirkulasi 19
2.3.1.3 Pengaturan Ruang (Penempatan Furnitur dan Perlengkapan) 20
2.3.1.4 Aksesibilitas 21
BAB III 23
METODE PENELITIAN 23

Pengaruh Spatial Layout Terhadap Customer Satisfaction pada Restoran All You Can Eat
Dini Anggraini, Diananta Pramitasari, S.T., M.Eng., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.1 Lokasi Penelitian 23
3.2 Variabel dan Pengukuran Variabel Penelitian 26
3.2.1 Variabel Penelitian 26
3.2.2 Pengukuran Variabel Penelitian 28
3.3 Tahapan Penelitian 28
3.4 Metode Pengumpulan Data 29
3.5 Metode Analisis Data 30
3.5.1 Analisis Deskriptif dan Analisis Spasial 31
3.5.1.1 Distribusi Frekuensi dan Persentase 31
3.5.1.2 Anaslisis Skor Skala Likert dan Skor Komposit 32
3.5.1.3 Analisis Spasial 36
3.5.1.4 Sintesis Analisis *Spatial Layout* 36
3.5.2 Statistik Inferensial 37
3.5.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda 37
BAB IV 43
ANALISA DAN PEMBAHASAN 43
4.1 Data Kuesioner dan Karakteristik Responden 43
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 43
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia 43
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir 44
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan 44
4.2 Analisis Penilaian *Customer Satisfaction* 45
4.2.1 Kualitas Produk 46
4.2.2 Kualitas Pelayanan 47
4.2.3 Harga 48
4.2.4 Emosional 49
4.2.5 Biaya 50
4.2.6 Sintesis Penilaian *Customer Satisfaction* 51
4.3 Analilsis Penilaian dan Karakteristik *Spatial Layout* 52
4.3.1 Hubungan Ruang 52
4.3.2 Pola Sirkulasi 58
4.3.3 Pengaturan Ruang 63
4.3.4 Aksesibilitas 68
4.4 Analisis Regresi Pengaruh *Spatial Layout* terhadap *Customer Satisfaction* 73
4.4.1 Persamaan Regresi 74

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Spatial Layout Terhadap Customer Satisfaction pada Restoran All You Can Eat
Dini Anggraini, Diananta Pramitasari, S.T., M.Eng., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.4.2 Uji Asumsi Klasik....74
4.4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda....76
4.4.4 Sintesis Hasil Regresi....80
4.5 Sintesis Analisis dan Pembahasan....81
4.5.1 Karakteristik *Spatial Layout* pada Tiga Tipe Denah....81
4.5.2 Faktor *Spatial Layout* yang Mendukung *Customer Satisfaction*....83
4.5.3 Hubungan Elemen *Spatial Layout* terhadap Faktor emosional *Customer Satisfaction* 84
4.5.4 Implikasi terhadap Perancangan *Spatial Layout* Restoran *All You Can Eat*....85
BAB V....87
KESIMPULAN....87
5.1 Kesimpulan....87
5.2 Rekomendasi Praktis....89
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya....90
5.3.1 Keterbatasan Penelitian....90
5.3.2 Saran Penelitian Selanjutnya....92
DAFTAR PUSTAKA....93
LAMPIRAN....95

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Spatial Layout Terhadap Customer Satisfaction pada Restoran All You Can Eat
Dini Anggraini, Diananta Pramitasari, S.T., M.Eng., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir Penelitian.....6
Gambar 2. 1 Model Umum Customer Satisfaction 10
Gambar 2. 2 Cakupan Customer Satisfaction dan Fokus Analisis Penelitian 13

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Spatial Layout Terhadap Customer Satisfaction pada Restoran All You Can Eat
Dini Anggraini, Diananta Pramitasari, S.T., M.Eng., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian / Kebaruan Penelitian 4
Tabel 2. 1 Faktor-faktor Spatial Layout 16
Tabel 2. 2 Aspek Analisis Hubungan Ruang 18
Tabel 2. 3 Aspek Analisis Pola Sirkulasi....19
Tabel 2. 4 Aspek Analisis Pengaturan Ruang....21
Tabel 2. 5 Aspek Analisis Aksesibilitas 22
Tabel 3. 1 Kriteria Pemilihan Lokasi Penelitian 23
Tabel 3. 2 Karakteristik Perbedaan Layout Objek Penelitian....24
Tabel 3. 3 Layout Objek Penelitian....25
Tabel 3. 4 Variabel Penelitian....26
Tabel 3. 5 Indikator Variabel Spatial Layout....27
Tabel 3. 6 Tahapan Penelitian....28
Tabel 3. 7 Fokus Analisis Spasial setiap Indikator Spatial Layout....36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin....43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia....43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir 44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan....44
Tabel 4. 5 Distribusi Aspek yang Dipertimbangkan Pelanggan dalam Memilih Restoran All You Can Eat (*Multiple Response:* N=234)....45
Tabel 4. 6 Distribusi Penilaian Indikator Kualitas Produk (N=234)....46
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Skor Komposit Kualitas Produk 47
Tabel 4. 8 Distribusi Penilaian Indikator Kualitas Pelayanan (N=234) 47
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Skor Komposit Kualitas Pelayanan 48
Tabel 4. 10 Distribusi Penilaian Indikator Harga (N=234) 48
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Skor Komposit Harga....49
Tabel 4. 12 Distribusi Penilaian Faktor emosional (N=234)....49
Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Skor Komposit Emosional....50
Tabel 4. 14 Distribusi Penilaian Indikator Biaya (N=234)....50
Tabel 4. 15 Statistik Deskriptif Skor Komposit Biaya 51
Tabel 4. 16 Perbandingan Statistik Deskriptif *Customer Satisfaction* 51
Tabel 4. 17 Reliabilitas Internal Indikator *Customer Satisfaction*....52
Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi dan Persentase Indikator Hubungan Ruang (N=234) 53
Tabel 4. 19 Statistik Deskriptif Skor Komposit Hubungan Ruang 55
Tabel 4. 20 Analisis Spasial Hubungan Ruang pada Denah....56
Tabel 4. 21 Perbandingan Analisis Spasial Hubungan Ruang....57
Tabel 4. 22 Distribusi Frekuensi dan Persentase Indikator Pola Sirkulasi (N=234)....58
Tabel 4. 23 Statistik Deskriptif Skor Komposit Pola Sirkulasi....60
Tabel 4. 24 Analisis Spasial Pola Sirkulasi pada Denah 61
Tabel 4. 25 Perbandingan Analisis Spasial Pola Sirkulasi 62
Tabel 4. 26 Distribusi Frekuensi dan Persentase Indikator Penganturan Ruang (N = 234) 63
Tabel 4. 27 Statistik Deskriptif Skor Komposit Pengaturan Ruang....65
Tabel 4. 28 Analisis Spasial Pengaturan Ruang pada Denah 66

Pengaruh Spatial Layout Terhadap Customer Satisfaction pada Restoran All You Can Eat
Dini Anggraini, Diananta Pramitasari, S.T., M.Eng., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4. 29 Perbandingan Analisis Spasial Pengaturan Ruang 67
Tabel 4. 30 Distribusi Frekuensi dan Persentase Indikator Aksesibilitas (N = 234) 69
Tabel 4. 31 Statistik Deskriptif Skor Komposit Aksesibilitas 70
Tabel 4. 32 Analisis Spasial Aksesibilitas pada Denah.....71
Tabel 4. 33 Perbandingan Analisis Spasial Aksesibilitas.....72
Tabel 4. 34 Hasil Uji Normalitas Residual dan Heteroskedastisitas.....74
Tabel 4. 35 Hasil Uji Multikolinearitas.....75
Tabel 4. 36 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Faktor emosional 76
Tabel 4. 37 Perbandingan Nilai rata-rata Indikator Tata Ruang 81
Tabel 4. 38 Karakteristik *Spatial Layout* yang Mendukung *Customer Satisfaction*.....83