



# Pengaruh Design Interior, Design Eksterior dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

Dian Hartanto<sup>1</sup>, Lefran Mango<sup>2</sup>, Tabita R. Matana<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Sintuwu Maroso

**Abstrak:** Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh variabel Design Interior, Design Eksterior dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso. Teknik pengambilan sampel menggunakan Non Probability Sampling dengan jumlah responden 75 orang. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan analisis data statistik. Indikator penelitian bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas tidak terjadi heteroskedastisitas dan berdistribusi normal. Hasil Rsquare yaitu 0,780 atau 78%. Uji hipotesis menunjukkan bahwa dalam uji F variabel Design Interior, Design Eksterior dan Customer Experience berpengaruh signifikan secara simultan dengan nilai Fhitung 83,804, sedangkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Uji hipotesis selanjutnya menunjukkan hasil thitung yaitu variabel design interior berpengaruh signifikan dengan nilai thitung lebih besar dari ttabel  $4,005 > 1,993$ , sedangkan variabel design eksterior menunjukkan hasil tidak berpengaruh signifikan dengan nilai thitung lebih kecil dari ttabel  $-5,252 < 1,993$ , dan variabel customer experience menunjukkan hasil berpengaruh signifikan dengan nilai thitung lebih besar dari ttabel  $44,002 > 1,993$ . Koefisien determinasi R<sup>2</sup> yang diperoleh sebesar 0,780, hal ini berarti 78% kepuasan pelanggan ditentukan oleh design interior, design eksterior dan customer experience, sisanya 22% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata Kunci:** Design Interior, Design Eksterior, Customer Experience, Kepuasan Pelanggan.



## AFILIASI:

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu maroso, Poso, Sulawesi Tengah Indonesia

## \*EMAIL KORESPONDENSI:

[dianhartanto775@gmail.com](mailto:dianhartanto775@gmail.com)

## RIWAYAT ARTIKEL:

### Diterima:

21 Agustus 2024

### Disetujui:

20 November 2024

## Pendahuluan

Berbagai macam jenis bisnis kuliner yang sangat banyak di Indonesia antara lain, warung tegal, restoran, kedai, cafe serta banyak lagi lainnya. Secara khusus di Kota Poso bisnis kuliner juga sangat meningkat, tahun demi tahun terus menerus berbukaan bisnis kuliner di sepanjang jalan kota poso, dari mulai kedai yang seadanya hingga cafe-cafe dengan bangunan yang cukup baik untuk menarik perhatian konsumen. Salah satu bisnis kuliner yang cukup diminati masyarakat Kota Poso adalah bisnis kuliner dalam konsep cafe. Cafe adalah tempat yang nyaman untuk kumpul dan berbincang bersama teman, sahabat, pasangan, keluarga dengan didampingi suguhan menu minuman dan makanan yang telah disediakan dalam daftar menu (Devanty, 2022).



**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

Cafe di Kota Poso memiliki banyak sekali peminat dari kalangan anak muda hingga kalangan orang tua, Salah satu cafe yang cukup diminati masyarakat Poso yang merupakan cafe terkenal dan terbesar di Kota Poso adalah "Butterfly Home Coffe" atau lebih dikenal oleh masyarakat Poso adalah Cafe Butterfly, Cafe Butterfly ini sudah lama berdiri dari tahun 2009 pertama dibuka hingga sekarang dapat bertahan dan merupakan salah satu saingan yang cukup diperhitungkan oleh kompetitor dalam bidang serupa tersebut. Alasan paling utama mengapa cafe Butterfly dapat bertahan dan bersaing dengan kompetitor lainnya karena cafe Butterfly selalu mengambil langkah cepat untuk meningkatkan penjualan dan mengetahui kebutuhan serta keinginan dari konsumen, langkah yang diambil seperti desain interior yang khas ala cafe kekinian dengan menggunakan interior kebanyakan berbahan dasar kayu yang lagi tren sesuai tema cafe yang ada di Kota Poso (Sari & Kapuy, 2021).

Strategi lain yang dilakukan oleh Cafe Butterfly yaitu dengan menampilkan suasana yang baru guna untuk mempertahankan pelanggan serta menarik konsumen baru agar tetap dan tertarik kepada Cafe Butterfly, salah satu langkah yang diambil oleh Cafe Butterfly yaitu dengan menggabungkan konsep antara konsep cafe dan juga konsep restoran. Sehingga sekarang Cafe Butterfly bukan hanya dikenal sebagai tempat pelanggan berkumpul untuk menikmati hidangan ringan namun juga sebagai tempat pelanggan untuk menyantap kuliner utama atau makanan berat.

Saat ini Cafe Butterfly menjadi cafe semi resto, dimana cafe merupakan tempat yang menyediakan kopi dan minuman lainnya serta sedikit tambahan makanan sedangkan restoran menyediakan banyak jenis makanan berat dan beragam jenis minuman, sehingga cafe semi resto tempat yang menggabungkan dua konsep tersebut (Amus, 2019). Selain itu juga strategi yang biasa dilakukan oleh pelaku usaha cafe di antaranya, desain cafe, tataletak cafe, variasi dan cita rasa menu serta segmentasi pasar semua hal ini merupakan suatu strategi yang cukup penting dalam hal menarik dan minat beli pelanggan guna untuk meningkatkan keuntungan dan dapat bersaing dengan kompetitor bisnis serupa lainnya (Azra, 2021).

Karena ketertarikan dan minat masyarakat Poso pada cafe tersebutlah yang membuat para pelaku usaha/bisnis di kota Poso banyak yang mengambil konsep cafe. Dengan bertambahnya pelaku usaha baru yang serupa tentu saja sama halnya bertambah pula kompetitor baru, hal tersebut tentu saja menghasilkan persaingan yang sangat ketat, pelaku usaha lebih dituntut untuk bagaimana usaha dari mereka tetap maju atau setidaknya dapat bertahan ditengah-tengah persaingan yang semakin hari mungkin semakin bertambah kompetitor di bidang kuliner cafe. Dengan bertambahnya kompetitor dalam persaingan tentu saja hal tersebut menuntut pelaku usaha untuk lebih inovatif dalam menentukan strategi guna untuk menarik pelanggan. Hal ini yang membuat Cafe Butterfly mengambil langkah strategis dalam hal Design Interior, Design Eksterior dan Customer Experience agar dapat meningkatkan rasa kepuasan pelanggan pada Cafe Butterfly. Ketiga hal ini menjadi fokus penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan karena dengan memuaskan pelanggan maka keuntungan yang didapatkan perusahaan tentu saja

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

meningkat, hal ini juga dapat memperluas jangkauan pasar dan membuat produk lebih dikenal sehingga harapan mendapatkan peningkatan keuntungan peluangnya cukup besar (Usuli, 2020).

Seorang pelanggan akan terus tertarik untuk membeli produk tersebut jika sebelumnya sudah mendapatkan rasa puas terhadap produk tersebut, hal yang mendukung rasa kepuasan pelanggan diantaranya tata ruang yang membuat pelanggan nyaman, pewarnaan ruang yang memiliki kesan panas dan dingin, penerangan yang meningkatkan fungsi sebuah cafe dan juga suhu ruangan yang menentukan rasa kenyamanan pelanggan (Rani et al., 2023). Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi oleh Design Interior.

Penataan Design Interior sangatlah penting dalam upaya menarik pelanggan di Cafe Butterfly Poso, dengan Design Interior memberikan kesan kenyamanan dan keindahan tentunya akan meningkatkan rasa kepuasan tersendiri bagi pelanggan dan akan meningkatkan penjualan produk serta dapat memberikan keuntungan dari dua belah pihak dengan pelanggan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya serta penyedia produk mendapatkan keuntungan secara finansial. Design Interior suatu cafe dapat menentukan kenyamanan pelanggan saat nongkrong dengan pelanggan dapat menikmati konsep dari Design Interior cafe tersebut (Panjaitan, 2021).

Hasil penelitian Erlinda et al (2022) menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan didasarkan Design Interior berpengaruh signifikan. Design interior berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan faktor yang berpengaruh seperti desain yang berbeda dari yang lain, pencahayaan, dan tata letak ruang yang memberikan rasa kenyamanan, keunggulan saat pelanggan berada di dalam ruangan sehingga hal tersebut mejadi daya tarik tersendiri untuk pelanggan terus membeli dan berkunjung.

Cafe Butterfly Poso harus memperhatikan Design Eksterior dengan baik guna untuk meningkatkan daya tarik pelanggan, karena jika design eksterior nya kurang menarik itu akan memberikan keuntungan bagi kompetitor lain. Design eksterior juga memainkan peranan penting untuk kesan pertama yang menjadi penentu keinginan seseorang berkunjung dan juga merupakan hal yang paling pertama memberikan kesan positif bagi pelanggan yang berkunjung (Isalman & Robby, 2022).

Hasil penelitian Tarigan et al (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didasarkan Design Eksterior berpengaruh signifikan. Design Eksterior terbukti memberikan pengaruh cukup besar terhadap rasa puas pelanggan dalam hal tampilan luar bangunan yang menarik, pintu masuk, dan tempat parkir yang menjadi penentu paling signifikan kepuasan pelanggan yang berkunjung.

Customer Experience memiliki makna suatu pengalaman yang bersifat langsung ataupun tidak langsung yang melibatkan pelanggan dalam suatu bisnis dan juga merasakan sensasi dari suatu produk atau barang yang telah dibeli sehingga dapat menilai kelebihan atau kekurangan dari produk (Sari & Kapuy, 2021).

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

Cafe Butterfly dapat diharapkan bisa memberikan pengalaman positif yang berkesan kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan rasa kepuasan guna menghasilkan pelanggan tetap. Customer Experience selain interaksi antara pelanggan dan pemilik usaha namun juga merupakan interaksi pelanggan terhadap produk, Perusahaan bagian dari organisasi, yang menimbulkan reaksi (Safitri et al., 2022).

Hasil penelitian Safitri et al (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didasarkan Customer Experience berpengaruh signifikan. Customer Experience sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini tersebut jika Customer Experience berhasil dilakukan dengan berhasil saat pelanggan mendapatkan sensasi atau pengetahuan yang dihasilkan dari interaksi terhadap produk yang diberikan sehingga selalu tertanam di benak pelanggan yang memberikan rasa kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan. Berdasarkan pemikiran, data dan latar belakang yang terpapar diatas dengan hal tersebut maka penelitian ini berjudul “ Pengaruh Design Interior, Design Eksterior dan Customer Experience Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Cafe Butterfly Poso”.

## **Pembahasan**

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan bermakna suatu hal yang dibandingkan oleh pelanggan antara harapan pelanggan dengan produk yang ditawarkan, serta suatu reaksi emosional yang dihasilkan setelah pelanggan menggunakan produk, apabila reaksi pelanggan setelah menggunakan produk sesuai ekspektasi atau melampaui ekspektasi pengguna maka bisa dikatakan pelanggan puas terhadap produk yang digunakan. Jadi pelanggan bisa dikatakan puas pada suatu produk jika pelanggan dapat merasakan emosional yang positif pasca menggunakan produk serta dapat memenuhi harapan pelanggan, namun ketika produk yang di tawarkan tidak sesuai harapan atau tidak sesuai ekspektasi itu bisa dikatakan pelanggan tidak mengalami rasa kepuasan terhadap produk yang digunakan (Gultom et al., 2020).

Kepuasan pelanggan didasarkan *Design Interior* berpengaruh sangat signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa *Design Interior* menentukan aura atau suasana yang di hasilkan suatu ruangan sesuai dengan konsep, warna, gambar yang disesuaikan dan dimaksimalkann sehingga setiap yang berada diruangan dengan adanya konsep tersebut rasa emosional yang dihasilkan dapat menyatu dengan konsep dan memberikan rasa kenyamanan dan kepuasan pada setiap orang yang berada dalam ruangan tersebut (Novitasari et al., 2022).

Kepuasan ialah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang telah dirasakan, serta kepuasan juga merupakan penilaian suatu ciri khas suatu produk atau keistimewaan dari produk itu sendiri yang mengacu pada kebutuhan dan keperluan yang diinginkan pelanggan (Zogara et al., 2023).

Kepuasan pelanggan didasarkan *Design Eksterior* berpengaruh secara signifikan. *Design Eksterior* mempunyai pengaruh yang kuat terhadap gambaran dari kedai tersebut, karena

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

tampilan luar bangunan merupakan wajah luar suatu usaha dan yang pertama kali dilihat sehingga tampilan luar harus di rancang dengan sebaik mungkin karena dapat menghasilkan tampilan luar menarik, unik dan menonjol menjadi daya tarik tersendiri untuk mengunjungi dalam ruangan sehingga menghasilkan rasa ketertarikan dan kepuasan yang sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung (Isalman & Robby, 2022).

Kepuasan pelanggan didasarkan *Customer Experience* berpengaruh secara signifikan. *Customer Experience* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, pengalaman pelanggan memiliki dimensi yang dapat meningkatkan rasa kepuasan hal tersebut telah dibuktikan dengan hasil positif yang cukup tinggi terhadap dimensi-dimensi dan hal-hal yang mendukung pengalaman pelanggan dalam hal meningkatkan rasa kepuasan (Mulyono & Djatmiko, 2018).

Kepuasan pelanggan memiliki empat dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Akan tetapi peneliti hanya mengambil tiga dimensi kepuasan pelanggan dalam penelitian ini berdasarkan (Dewi et al., 2019) yaitu *Re-purchase*, menciptakan citra merek, dan menciptakan keputusan pembelian untuk mengukur kepuasan pelanggan pada *Cafe Butterfly Poso*.

1. *Re-purchase* (Pembelian ulang)

Membeli kembali atau datang kembali, dimana pelanggan tersebut akan datang dan mencari produk/jasa yang sebelumnya telah digunakan kepada perusahaan yang sama.

2. Menciptakan citra merek

Dalam hal ini, pelanggan yang merasa puas atas produk yang ditawarkan tidak akan tertarik pada merek dan produk dari kompetitor lain yang menawarkan produk serupa.

3. Menciptakan keputusan pembelian

Pelanggan mengambil keputusan pembelian pada perusahaan yang sama serta mencoba membeli produk lainnya di perusahaan yang sama.

## **Design Interior**

*Design Interior* ialah penataan konsep, gaya, perpaduan warna-warna dalam suatu ruangan guna meningkatkan fungsi dan nilai estetis, penerapan konsep dapat disesuaikan dengan lingkungan dan tempat berdirinya *cafe*, serta suatu pembeda suasana dengan *cafe* lainnya sehingga menghasilkan rasa kenyamanan serta hasil yang optimal yang memberikan kesan positif bagi pengelola dan juga pelanggan (Putri, 2019).

*Design Interior* ialah suatu kegiatan merancang dan menata ruang-ruang interior dalam suatu bangunan yang bersifat elemen-elemen arsitektur yang terdiri atas tata ruang, tata suara, warna, kebersihan, suhu ruangan, pencahayaan bangunan serta tambahan kelengkapan lainnya seperti akustik atau sistem penataan suara (Erlinda et al., 2022). Berdasarkan pernyataan di atas bahwa kepuasan pelanggan memiliki peranan penting terhadap *Design Interior* agar pengelola lebih bisa memperhatikan *Design Interior* terhadap tempat usahanya tersebut.

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

*Design Interior* berpengaruh positif dan berpengaruh paling dominan terhadap rasa kepuasan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari minat beli pelanggan yang tinggi menunjukkan bahwa desain suatu ruangan berpengaruh signifikan terhadap rasa puas pelanggan sejalan dengan meningkatnya rasa minat beli pelanggan (Indranopa & Hermanto, 2020).

*Design Interior* memiliki empat elemen utama yang bertujuan untuk meningkatkan nilai estetika, memperbaiki fungsi serta mengembangkan sudut pandang psikologis, adapun empat elemen tersebut diantaranya, pencahayaan dan warna, suhu atau temperatur ruangan serta tata letak (Megasari & Latif, 2022).

1. *Lighting* (Pencahayaan)

Pencahayaan dalam suatu ruangan sangatlah penting karena pencahayaan dapat menampilkan potensi elemen-elemen lain dengan maksimal, pencahayaan juga dapat disesuaikan dengan fungsinya seperti pencahayaan aksen atau pencahayaan untuk menambah suasana (Musywaroh, 2020).

2. *Colour* (Warna)

Warna sebagai sesuatu yang dapat memberikan kesan yang positif jika pemilihan warna sesuai, warna juga dapat mengangkat suasana yang dapat mempengaruhi respon secara fisik dan juga respon secara psikologis dari tubuh kita sehingga dapat mengubah emosi dan dapat memunculkan kenangan, selain itu juga fungsi yang dihasilkan warna terhadap ruangan yaitu dapat menonjolkan fitur serta ilusi luas ruangan (Musywaroh, 2020).

3. *Temperature* (Suhu)

Suhu dalam suatu ruangan menentukan level kenyamanan seseorang yang berada didalam ruangan tersebut, dengan sirkulasi udara dan suhu yang dapat terkontrol dapat meningkatkan kesan positif serta kenyamanan dalam suatu ruangan (Rahman & Jumino, 2020)

4. *Ruang* (Tata Letak)

Suatu ruangan harus memiliki penataan yang sesuai dengan kondisi suatu ruangan yang lebih memperhatikan nilai fungsi dan kebutuhan sesuai tempatnya seperti penataan lantai, furnitur, dinding serta ukuran yang dapat disesuaikan dengan ruangan (Rahman & Jumino, 2020).

## **Design eksterior**

*Design Eksterior* bermakna hal yang mencakup penataan semua unsur yang ada diluar bangunan yang terkena udara, angin dan hujan secara langsung, penataan luar bangunan seperti desain papan nama luar ruangan, penempatan pintu masuk, tampilan bangunan dari luar, parkir, serta pencahayaan dari luar ruangan (Tarigan, 2022).

*Design Eksterior* ialah suatu desain yang berfokus pada penataan dan komponen-komponen yang berada diluar ruangan yang dapat meningkatkan kenyamanan visual (Septia & Zubaidah, 2023). *Design Eksterior* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena, *Design Eksterior* seperti lahan parkir menjadi faktor utama peningkatan rasa kenyamanan pelanggan, hal ini dilihat dari respon positif dan juga

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

pembelian ulang, tentunya dengan pelanggan merasa nyaman sehingga melakukan pembelian ulang sama halnya dengan pelanggan mendapatkan hal yang diinginkan dengan kata lain pelanggan merasa puas (Isalman & Robby, 2022).

*Design Eksterior* dalam penelitian ini berdasarkan (Erick, 2021) ialah segala sesuatu yang berhubungan dengan luar ruangan yang memiliki tiga elemen utama yang terdiri dari.

1. Elemen Arsitektur

Arsitektur dalam desain luar bangunan harus tetap pada konsep utama yaitu menampilkan nilai estetika agar dapat meningkatkan kualitas bangunan itu, hal yang perlu diperhatikan seperti desain pintu masuk, dinding depan bangunan, atap bangunan serta jendela depan bangunan.

2. Elemen Konstruksi

Konstruksi juga elemen desain luar bangunan yang memiliki fungsi cukup penting karena suatu penghubung antara luar bangunan dan juga dalam bangunan seperti kanopi dan garasi.

3. Landscape

Landscape ialah desain luar ruangan yang sangat penting karena dapat memberikan kesan identitas dan atmosfer yang diinginkan pemilik bangunan diantaranya seperti, lampu-lampu penerangan luar bangunan, taman serta view yang dihasilkan di luar bangunan.

## Customer Experience

*Customer Experience* ialah persepsi menstimulasi motivasi pelanggan serta hasil interaksi pemilik usaha dengan pelanggan secara emosional sehingga interaksi ini dapat mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap tempat usaha dengan hasil yang didapat pelanggan merupakan pengalaman yang akan selalu diingat dan membekas di benak pelanggan (Septian & Handaruwati, 2021).

*Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari nilai-nilai yang dihasilkan dari *Customer Experience* cukup tinggi dan menghasilkan perasaan senang bagi pelanggan maka nilai kepuasan juga meningkat, begitu sebaliknya jika yang dihasilkan setelah menggunakan produk pelanggan merasa tidak senang maka tingkat kepuasan akan rendah (Udayana et al, 2022).

*Customer Experience* dalam penelitian ini berdasarkan Pranoto & Subagio (dalam Maharani et al., 2022), terdapat lima elemen pengalaman pelanggan yang terdiri dari.

1. *Feel* (Merasa)

Membangkitkan pengalaman afektif, sehingga menimbulkan rasa gembira, senang dan bangga dalam hal menggunakan produk, dengan kata lain *feel* bertujuan dalam hal emosional dan suasana hati atau perasaan, bertujuan untuk menciptakan ikatan kuat antar merek/produk terhadap pelanggan.

2. *Sense* (Nalar)

Pendekatan pemasaran dengan tujuan untuk merasakan pengalaman yang menyenangkan, keindahan dan juga kepuasan yang dirasakan pelanggan dengan cara

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

menyentuh, mencium dan merasakan atau bisa disebut semua interiksi yang berhubungan dengan panca indra.

3. *Think (Memikirkan)*

Pemikiran kreatif yang dihasilkan oleh pemikiran pelanggan, dimana pelanggan diajak untuk berpikir yang kreatif dan langsung terlibat dalam suatu pemikiran yang luas sehingga dapat mengubah image produk serta ekpetasi pelanggan yang kuno.

4. *Act (Bertindak)*

Dirancang untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan kondisi fisik, gaya hidup serta pola perilaku jangka panjang yang dihasilkan dari interaksi dengan pelanggan sehingga dapat memberikan motivasi yang dapat membuat pelanggan membeli produk karena adanya pengaruh motivasi dari luar dan dalam.

5. *Relate (Mengaitkan)*

Mengembangkan suatu pengalaman diluar sensasi perasaan, personal, dan logika karena elemen pengalaman ini mengajak orang untuk bersosialisasi, saling berhubungan sehingga saling mengikat dan menghasilkan presepsi positif dimata pelanggan.

#### Metodologi Penelitian

Panelitian ini dilakukan pada *Cafe Butterfly Poso*. Peneliti memilih tempatatau objek ini karena ingin mengetahui masalah dan pengaruh terhadap *Design Interior, Design Eksterior* dan *Customer Expereince* yang berada di *Cafe Butterfly Poso*. Hal ini menjadi menarik untuk peneliti memilih tempat sebagai objek kajian dimana mempengaruhi inovasin strategi penjualan dan minat msyarakat dalam membeli. Tempat penelitian ini dinilai seharusnya dapat mempengaruhi *Design nterior, Design Eksterior* dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan bagi masyarakat. Waktu penelitian bulan Januari sampai Juni 2024.

Penelitian ini menggunakan metode survey, karena menggambil sampel dari satu populasi dan melakukan observasi langsung terhadap responden dan objek penelitian. Metode penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ialah dimana peneliti mengelola hasil *survey* atau membagikan kuesioner, wawancara yang digunakan untuk meneliti pada sampel tertentu yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan sumber data sebagai berikut :

1. Data Primer, ialah sebuah data yang didapatkan dari sumper langsung yang asli (tampa perantara). Data primer yang ada dalam penelitian ini yaitu data responden yang diperoleh langsung dari distribusi kuesioner pada *Cafe Butterfly Poso*.
2. Data Sekunder, merupakan sumber data yang didapat dari sumber tidak langsung (sumber pendukung) yang memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain, atau lewat artikel dan dokumen yang sesuai dengan literatur variabel dan objek penelitian.

Pada penelitian ini pengumpulan data terdiri dari tiga tahap :

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

1. Observasi ialah suatu pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian dan responden dengan mengamati secara langsung pembelian di *Cafe Butterfly Poso*.
2. Wawancara yaitu komunikasi terstruktur yang dilakukan secara langsung terhadap responden yang telah berkunjung ke *Cafe Butterfly Poso* sebelum mendistribusikan kuesioner.
3. Kuesioner yaitu metode angket yang berisi instrument-instrumen sesuai dengan dimensi variabel untuk mendapatkan jawaban responden sebagai data.

Populasi dalam penelitian di *Cafe Butterfly Poso* ini belum diketahui jumlahnya. Penelitian ini menggunakan Teknik non *probability sampling* dengan metode *accidental sampling* yang merupakan metode penentuan sampel pada responden yang kebetulan atau secara tidak sengaja ditemui dan cocok digunakan sebagai sampel. Penentuan sampel pada penelitian ini berdasarkan Ferdinand (2014) menyatakan jumlah sampel dalam penelitian yaitu 5 – 10 dikali jumlah indikator. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu :

$$\begin{aligned} N &= \text{Jumlah Indikator} \times 5 \\ &= 15 \times 5 \\ &= 75 \end{aligned}$$

Jadi, sampel yang akan diteliti yaitu 75 responden pelanggan *Cafe Butterfly Poso*.

#### Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan mengidentifikasi pengaruh variabelbebas terhadap variabel terikat. Persamaan Analisis regresi berganda yaitu:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b<sub>1</sub>= Koefisien regresi *Design Interior* b<sub>2</sub> = Koefisien regresi *Design eksterior*

b<sub>3</sub> = koefisien regresi *Customer Experience* x<sub>1</sub> = Variabel *Design Interior*

x<sub>2</sub> = Variabel *Design Eksterior*

x<sub>3</sub> = Variabel *Customer Experience* e = Error

#### Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dan sisanya ditentukan oleh faktor lainnya, cara menghasilkannya dengan mengkuadratkan koefisien jorelasi kemudian dikalikan 100% Sugiyono (dalam Stawati, 2020).

#### Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah secara bersama- sama variable independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, biasanya uji ini

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
 Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
 dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

digunakan bersamaan digunakan dengan uji lainnya (Stawati, 2020).

Nilai signifikan dalam pengujian ini adalah probabilitas < 0,05 (Juliandi, 2013)

**Uji t**

Uji t dilakukan yang memiliki tujuan untuk mengetahui apakah secara persial variable independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variable dependen Priyato (dalam Stawati, 2020).

Nilai signifikan pada pengujian ini adalah probabilitas < 0,05

**Hasil Penelitian**

*Café Butterfly* Poso merupakan salah satu *café* yang berada di kota Poso. *Café Butterfly* menyediakan beragam produk minuman dan makanan yang berkualitas dan memiliki desain bangunan yang luas dan menarik untuk dikunjungi.

*Café Butterfly* Poso berdiri pada tahun 2009 dan masih berdiri hingga sekarang dan menjadi salah satu *café* terbesar di kota Poso, desain bangunannya yang menarik menjadi daya tarik utama pelanggan yang berkunjung. Dalam penelitian ini menggunakan 75 responden.

**Hasil Uji Validitas**

Hasil uji validitas berdasarkan SPSS dengan sampel 75 dan nilai df (*degree of freedom*) yaitu =  $n-2 = 75-2 = 73$  dengan  $\alpha = 5\%$  maka *r* tabel dalam penelitian ini = 0,2272. Jika *r* hitung > *r* tabel, berarti instrument yang digunakan berdasarkan variabel *design interior* (X1), *design eksteior* (X2), *customer experience* (X3), dan kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid. Dapat dilihat dari tabel berikut ini :

*Tabel Hasil Uji Validitas*

Variabel	Pertanyaan	Corrected item Total correlation	r tabel	Keterangan
<i>Design Interior</i>	X1.1	.759	0,227	Valid
	X1.2	.820	0,227	Valid
	X1.3	.718	0,227	Valid
	X1.4	.785	0,227	Valid
	X1.5	.713	0,227	Valid
	X1.6	.714	0,227	Valid
	X1.7	.696	0,227	Valid
<i>Design Eksterior</i>	X2.1	.739	0,227	Valid
	X2.2	.743	0,227	Valid
	X2.3	.879	0,227	Valid
	X2.4	.848	0,227	Valid
	X2.5	.826	0,227	Valid

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
 Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
 dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

<i>Customer Experience</i>	X3.1	.886	0,227	Valid
	X3.2	.852	0,227	Valid
	X3.3	.855	0,227	Valid
	X3.4	.803	0,227	Valid
	X3.5	.890	0,227	Valid
	X3.6	.801	0,227	Valid
	X3.7	.892	0,227	Valid
	X3.8	.803	0,227	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y.1	.886	0,227	Valid
	Y.2	.815	0,227	Valid
	Y.3	.905	0,227	Valid
	Y.4	.910	0,227	Valid
	Y.5	.923	0,227	Valid
	Y.6	.740	0,227	Valid

Sumber : Data Diolah 2024

Tabel di atas memperoleh hasil yang menyatakan bahwa 26 indikator pertanyaan yang diberikan kepada 75 responden ditemukan nilai r hitung lebih besar dari rtabel yaitu 0,227. Hasil ini menyatakan bahwa semua indikator dengan variabel *Design Interior*, *Design eksterior*, *Customer Experience* dan Kepuasan Pelanggan adalah valid.

#### Hasil Reliabilitas

Pada penelitian ini pengujian reliabilitas dapat dilihat dari tabel berikut ini :

*Tabel Hasil Pengujian Reliabilitas*

#### Item- Total Statistic

Variabel	Cronbach Alpha (a)	Tingkat <i>sing</i> realibilitas	Keterangan
<i>Design Interior</i>	0,863	0,60	<i>Reliabel</i>
<i>Design Eksterior</i>	0,867	0,60	<i>Reliabel</i>
<i>Customer Experience</i>	0,942	0,60	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Pelanggan	0,930	0,60	<i>Reliabel</i>

Sumber : Data Diolah 2024

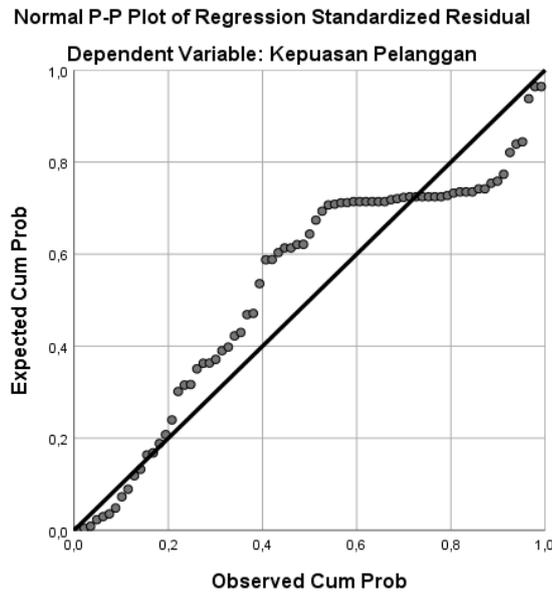
Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai cronbach Alpha (a) > 0,60. Maka seluruh variabel yang digunakan dapat disimpulkan *reliable*.

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
 Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
 dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

**Hasil Uji Normalitas Data**

Hasil uji normalitas data berdasarkan kurva normal P-plot dapat dilihat pada gambar berikut ini :

*Gambar 1*



Sumber : Data Diolah 2024

Berdasarkan gambar diatas bahwa titik-titik berada disekitar garis diagonal. Hal ini menunjukkan data berdistribusi normal.

**Hasil Uji Multikolinearitas**

Pada pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan membandingkan hasil pengukuran Tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Yaitu nilai Tolerance harus lebih besar dari pada 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) harus lebih kecil dari 10, hasil uji multikolinearitas pada tabel berikut ini.

**Tabel Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
<i>Design Interior</i>	0,364	2,746
<i>Design Eksterior Customer Experience</i>	0,387	2,583
<i>Experience</i>	0,300	3,333

Sumber : Data Diolah 2024

Pada tabel di atas nilai Tolerance menunjukkan variabel *design interior* sebesar 0,364, *design eksterior* sebesar 0,387, dan *customer experience* sebesar 0,300. Serta nilai

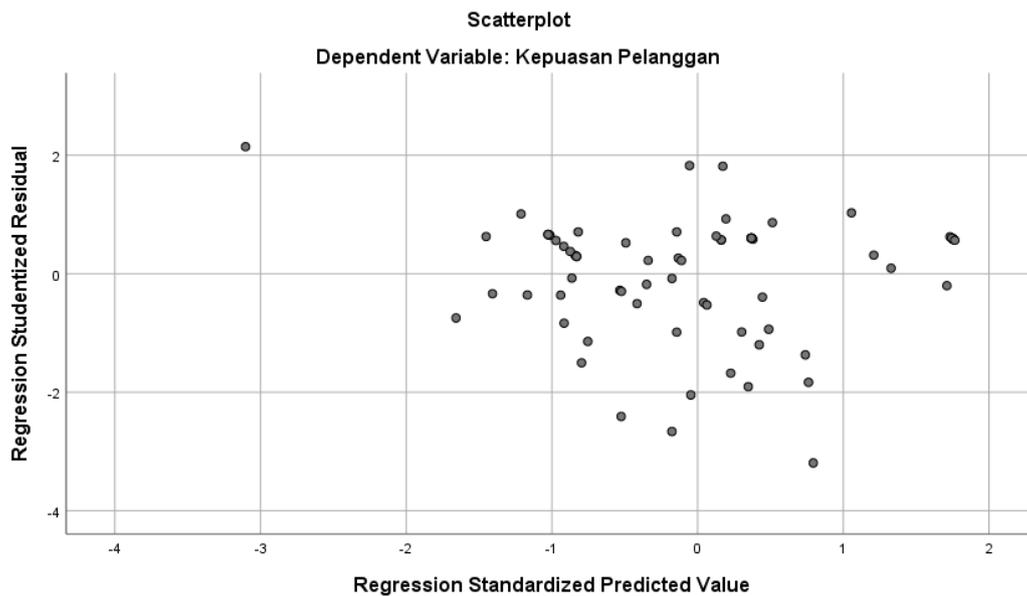
**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

VIF untuk *design interior* sebesar 2,746, *design eksterior* sebesar 2,583, dan *customer experience* sebesar 3,333. Maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat masalah multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi antara variabel bebasnya.

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji Heteroskedastisitas berdasarkan grafik Scatterplot dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

*Gambar 2*



Sumber : Data Diolah 2024

Gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik yang berada di atas dan di bawah pada angka 0 tersebar dan tidak berkumpul di satu tempat. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *design interior*, *design eksterior* dan *customer experience* tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi.

**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Pengujian hipotesis berdasarkan uji regresi dapat dilihat dari tabel 4.7 di bawah ini :

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
 Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
 dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

*Tabel*  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,722	,411		-4,190	,000
	Design Interior	,094	,024	,083	4,005	,000
	Design Exterior	-,142	,027	-,106	-5,252	,000
	Customer Experience	,766	,017	1,008	44,002	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Diolah 2024

Pada tabel di atas model regresi linier berganda yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n + e \text{ (rumus dasar)}$$

$$Y = -1,722 + 0,094 X_1 - 0,142 X_2 + 0,766 X_3 + e$$

Nilai konstant a sebesar -1,722, angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti variabel *design interior* (X1), *design eksterior* (X2) dan *customer experience* (X3) jika bernilai 0 maka variabel kepuasan pelanggan pada *Café Butterfly Poso* bernilai -1,722.

Nilai koefisien regresi variabel *design interior* (X1) bernilai positif yaitu sebesar 0,094, angka ini memiliki arti bahwa variabel X1 memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel Y, setiap penambahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel *design interior* (X1), maka nilai variabel kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,094 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Nilai koefisien regresi variabel *design eksterior* (X2) bernilai negatif yaitu sebesar -0,142. Angka ini memiliki arti bahwa variabel X2 tidak memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel Y, setiap penambahan 1 satuan pada variabel *design eksterior* (X2) maka nilai variabel kepuasan pelanggan (Y) akan menurun sebesar 0,142 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.

Nilai koefisien regresi variabel *customer experience* (X3) bernilai positif yaitu sebesar 0,766, angka ini menunjukkan bahwa variabel X3 berpengaruh besar terhadap variabel Y, setiap penambahan 1 satuan pada variabel kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,766 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Pengujian determinasi berdasarkan hasil Rsquare** dibawah ini :

**Haisl Uji Koefisien Determinasi**

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
 Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
 dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,883 <sup>a</sup>	,780	,770	2,38040

a. Predictors: (Constant), Customer Experience, Design Eksterior, Design Interior

Sumber : Data Diolah 2024

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai Rsquare sebesar 0,780 atau 78% variabel *design interior*, *design eksterior*, dan *customer experience* yang mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan, sedangkan sisannya 22% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

**Hasil Uji F**

Pengujian hipotesis berdasarkan uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1424,574	3	474,858	83,804	,000 <sup>b</sup>
	Residual	402,306	71	5,666		
	Total	1826,880	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Customer Experience, Design Eksterior, Design Interior

Sumber : Data Diolah 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa fhitung sebesar 83,804, nilai Probabilitas 5% sedangkan nilai  $df_1 = 3$  nilai  $df_2 = 71$  maka mendapatkan nilai  $f_{tabel} 3,13$  nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka variabel *design interior*, *design eksterior* dan *customer experience* secara simultan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan.

**Hasil Uji t**

Pengujian hipotesis berdasarkan uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
 Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
 dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

**Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,722	,411		-4,190	,000
	Design Interior	,094	,024	,083	4,005	,000
	Design Exterior	-,142	,027	-,106	-5,252	,000
	Customer Experience	,766	,017	1,008	44,002	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Diolah 2024

Hasil pada tabel 4.10 menunjukkan :

1) *Design Interior* terhadap Kepuasan Pelanggan

Nilai  $t_{hitung}$  variabel *design interior* 4,005 dengan tingkat signifikan 0,000, nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha=5\%$  dengan derajat kebebasan ( $df$ ) = 71 (75-4) adalah 1,993. Berdasarkan kriteria uji hipotesis adalah  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,005 > 1,993$ ), atau nilai  $sig < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Maka *design interior* dinyatakan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2) *Design Eksterior* terhadap Kepuasan Pelanggan

Nilai  $t_{hitung}$  variabel *design eksterior* -5,252 dengan tingkat signifikan 0,000, nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan ( $df$ ) = 71 (75-4) adalah 1,993. Berdasarkan kriteria uji hipotesis adalah  $t_{hitung}$  harus lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau nilai  $sig$  harus lebih kecil dari  $\alpha$ , dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua ditolak. Karena nilai  $t_{hitung}$  yang dihasilkan lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , maka *design eksterior* dinyatakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3) *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan

Nilai  $t_{hitung}$  variabel *customer experience* 44,002 dengan tingkat signifikan 0,000, nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan ( $df$ ) = 71 (75-4) adalah 1,993. Berdasarkan kriteria uji hipotesis adalah  $t_{hitung}$  harus lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $44,002 > 1,993$ ), atau nilai  $sig$  harus lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ), dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Maka *customer experience* dinyatakan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Design Interior, Design Eksterior dan Customer Experience Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Karena hasil observasi pada hipotesis pertama secara empiris *design interior*, *design eksterior* dan *customer experience* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Cafe Butterfly* Poso. Disebabkan adanya indikator pada *design interior* yang mempengaruhi, seperti pencahayaan didalam Cafe yang memberikan

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**

Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

suasana yang nyaman pada pelanggan saat berkunjung karna tidak menyilaukan. Selanjutnya pada design eksterior seperti indikator *view* luar cafe memberikan keindahan pantai yang menarik, dan juga pada variabel *customer experience* contoh indikator yang mempengaruhi seperti, berkunjung di *Cafe Butterfly* Poso sangat cocok untuk pelanggan yang mau berkumpul dan bersosialisasi. Selain itu juga sesuai dengan hasil empiris data lain yang didapat dari pelanggan *Cafe Butterfly* Poso. Maka *design interior*, *design eksterior* dan *customer experience* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Butterfly* Poso.

#### **Design Interior Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil observasi pada hipotesis kedua menunjukkan bahwa pencahayaan yang tidak menyilaukan dan warna cat dinding yang beragam dan menarik sangat mempengaruhi respon pelanggan *Cafe Butterfly* Poso saat berkunjung. Demikian pula dengan sirkulasi udara yang baik membuat suhu udara di dalam *Cafe Butterfly* Poso terasa nyaman yang sangat mempengaruhi penilaian pelanggan. Selanjutnya hasil empiris lain membuktikan bahwa penataan- penataan dalam ruangan *cafe* seperti penataan kursi dan meja tertata dengan rapi ,serta penataan furniture-furniture yang menambah keindahan dalam ruangan *cafe* juga berpengaruh positif terhadap minat pelanggan untuk melakukan pembelian di *Cafe Butterfly* Poso. Sehingga pelanggan merasa puas saat berkunjung di *Cafe Butterfly* Poso. Maka dapat disimpulkan hasil respon terhadap penilaian pelanggan membuktikan bahwa *design interior* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan saat pelanggan ingin berkunjung dan saat ingin melakukan pembelian di *Cafe Butterfly* Poso.

#### **Design Eksterior Secara Parsial Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Design eksterior tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Disebabkan hasil empiris dari penelitian ini yaitu bentuk jendela depan *Cafe Butterfly* Poso yang biasa saja tidak begitu mempengaruhi respon dan bukan jadi alasan penarik utama bagi pelanggan ,demikian pula dengan pintu depan *cafe* yang dilengkapi dengan papan informasi buka dan tutupnya *cafe* tidak begitu berfungsi sebagai informasi bagi pelanggan. Selanjutnya hasil empiris lain membuktikan bahwa kanopi yang berada di depan bangunan *Cafe Butterfly* Poso tidak begitu berfungsi dengan baik untuk melindungi kendaraan pelanggan dari hujan dan panas matahari, serta penerangan luar ruangan yang berada di depan *cafe* masih kurang sebagai daya tarik pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan hasil penilaian pelanggan membuktikan bahwa *design eksterior* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan saat ingin berkunjung di *Cafe Butterfly* Poso.

#### **Customer Experience Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil observasi pada hipotesis ketiga menunjukkan bahwa setelah berkunjung di *Cafe Butterfly* Poso pelanggan merasa bangga, senang dan puas terhadap cita rasa produk, hal ini sangat mempengaruhi respon pelanggan untuk terus mengunjungi *Cafe Butterfly* Poso. Dan saat pelanggan berkunjung di *Cafe Butterfly* Poso pelanggan dapat memikirkan hal-hal yang kreatif, demikian pula sebagian besar pelanggan yang berkunjung di *Cafe Butterfly* Poso memiliki hubungan baik dengan pengelola *cafe* (pemilik/pekerja). Selanjutnya hasil empiris lain membuktikan bahwa pengalaman pelanggan lama yang baik setelah berkunjung dapat berpengaruh positif terhadap peningkatan pelanggan baru

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**  
Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

untuk berkunjung di *Cafe Butterfly* Poso. Maka dapat disimpulkan hasil penilaian pelanggan membuktikan bahwa *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan saat ingin dan setelah pelanggan berkunjung di *Cafe Butterfly* Poso.

## Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini berdasarkan hasil analisis sebagai berikut:

1. *Design Interior* (X1), *Design Eksterior* (X2) dan *Customer Experience* (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil pengujian diperoleh nilai F 83,804 dengan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima.
2. Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *design interior* (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,094 terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,005 dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *design interior* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian hipotesis kedua diterima.
3. Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *design eksterior* (X2) memiliki koefisien regresi sebesar -0,142 terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -5,252. Hal ini menunjukkan bahwa *design eksterior* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian, hipotesis ketiga ditolak.
4. Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *customer experience* (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,766 terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 44,002 dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa *customer experience* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian hipotesis keempat diterima.
5. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,780 atau 78% variabel *design interior* (X1), *design eksterior* (X2) dan *customer experience* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan sisanya 22% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Ailudin, M., & Sari, D. (2019). Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang (studi Pada Pelanggan One Eighty Coffee Bandung). *eProceedings of Management*, 6(1), 1050–1057. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/9026>
- Bernadita Purba Septian, I. H. (2021). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnisman : Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 16–33. <https://doi.org/10.52005/bisnisman.v3i2.45>

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**

Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

- Defti Septia, Z. (2023). ANALISI DESAIN INTERIOR EKSTERIOR TERHADAP KENYAMANAN PENGUNJUNG MASJID RAYA AL-AZHAR UNIVERSITAS NEGERI PADANG. *Visual Communication Design Journal*, 2(2), 162–168.
- Dr. Ir. Musyawaroh, M. (2020). *Elemen Dasar HTML*. 14. <https://www.w3schools.com/html/default.asp>
- Erlinda, Sulfitra, Marlizar, Suryani murad, M. R. (2022). Pengaruh Harga Dan Desain Interior Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Arshiya Market Di Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 8(3), 316–323. <https://doi.org/10.31869/me.v8i3.3814>
- Fitria, D. N. T., Yohana, C., & Basrah Saidani. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Pengguna E-Commerce X di DKI Jakarta Dafara. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2(2), 592–610.
- Gede Ardana, A. A., & Resi Kerdiati, N. L. K. (2021). Esensi Pragmatis Karya Konseptual Dalam Proyek Desain Interior. *Segara Widya : Jurnal Penelitian Seni*, 9(2), 119–126. <https://doi.org/10.31091/sw.v9i2.1742>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Indranopa, R., & Hermanto, A. (2020). Pengaruh Store Atmosphere terhadap Minat Beli Konsumen (Studi pada Distro-Distro di Mataram). *Target : Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(2), 195–216. <https://doi.org/10.30812/target.v2i2.967>
- Isalman, I., & Robby, R. D. (2022). Daya Tarik Desain Eksterior dan Interior Kedai Kopi Terhadap Keputusan Pembelian di Local Coffee Kendari. *Jurnal Ekonomi Dan Statistik Indonesia*, 2(1), 115–123. <https://doi.org/10.11594/jesi.02.01.13>
- Megasari, C., & Latif, B. S. (2022). Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Open Journal Systems*, 17(05), 795–802.
- Mulyono, H. S. dan D. T. (2018). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Di Tokopedia. e-Proceeding of Management. *Bandung: Universitas Telkom.*, 5(2), 1843–1848.
- Muzzaki, Aghnaita, Neela Afifah, Sri Hidayati, Nur Aida, Liza Satiah, E. (2024). *Perencanaan dan perancangan desain eksterior anak usia dini*. 1(2), 95–102.
- Novitasari, N., Hidayatul Habibah, F., Vera Yuniar, D., Sari Sulistiowati, I., Rarin Erlina, K., Umah, K., Hilya, N., Ning Rahayu, R., Kholifah, S., Mahfudhoh, S., Muafiyah, S.,

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**

Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

- Zayyinatul Mustafidah, S., & Azkiyyah, C. (2022). Perancangan Kelas Desain Interior dalam Membentuk Pertumbuhan dan Perkembangan Anak. *Murhum: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 3(2), 52–61. <https://doi.org/10.37985/murhum.v3i2.128>
- Panjaitan, S. W. (2021). Perancangan Desain Interior Kafe Dengan Konsep Industrial. *PROPORSI: Jurnal Desain, Multimedia dan Industri Kreatif*, 6(2), 189–199. <https://doi.org/10.22303/proporsi.6.2.2021.189-199>
- Rahman, M. F. N., & Jumino, J. (2020). Peran Desain Interior Dalam Menunjang Kenyamanan Pengguna di Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(1), 81–98. <https://doi.org/10.14710/anuva.4.1.81-98>
- Rani Yulia Zogara, Fedianty Augustinah, D. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Desain Interior Terhadap Kepuasan Konsumen di Eicy Café Surabaya. *Soetomo Administrasi Bisnis*, 215–230.
- Safitri, A., Zahroh, F., Naufaliadi, R., Nugroho, R. T., Sofyan, M., Rahmawati, N. F., & Maulina, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Sofyan Frozen. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 2(2), 470–478. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i2.99>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sari, M., & Kapuy, H. R. (2021). Pengaruh Interior Display Dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian di Cafe Butterfly. *Jurnal EKOMEN*, 21(1), 39–46. <https://ojs.unsimar.ac.id/index.php/EkoMen/article/view/426>
- Stawati, S. (2020). Pengaruh Profitabilitas, Leverage Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program studi Akuntansi*, Volume 6(November), 147–157. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i2.3472>
- Sukma Dewi Maharani, Istiatin, I. (2022). Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Customer Experience, Customer Value, dan Brand Image. *Online) KINERJA: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 19(3), 598.
- Tarigan, N. L. L., Radito, T. A., Hardianto, F., & others. (2022). Daya Tarik Desain Interior Dan Desain Eksterior Terhadap Peningkatan Minat Beli Kembali Pengunjung Di Jogja Airport Resto. *Jurnal Socia Akademika*, 8(1), 1–6. <https://aks-akk.e-journal.id/jsa/article/view/Arjuna/109>
- Udayana, I. B. N., Cahya, A. D., & Kristiani, F. A. (2022). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada The Praja

**Dian Hartanto, Lefran Mango, Tabita R. Matana**

Pengaruh Design Interior, Design Eksterior  
dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Butterfly Poso

Coffee & Resto). *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 5(1), 173–179. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i1.449>

Usuli, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Anggota Primer Koperasi Kepolisian Poso. *Ekomen*, 15(1), 151–159.

Yolandari, N. L. D., & Kusumadewi, N. M. W. (2018). PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT BELI ULANG SECARA ONLINE MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Situs Online Berrybenka.com). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(10), 5343. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i10.p06>