

**PERAN ELEMEN DESAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA CONCORDIA LOUNGE BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI)*****The Role Of Design Elements On Customer Satisfaction
(A Study At The Concordia Lounge, I Gusti Ngurah Rai Bali International
Airport)*****Nisriina Salmannida^{*1}, Prasetyo Wahyudie²**^{1, 2}Institut Teknologi Sepuluh Nopember^{1*}6029231005@student.its.ac.id, ²prasetyo@interior.its.ac.id**ABSTRACT**

As a major tourism hub in Indonesia, Bali not only serves as a popular destination but also acts as a key transit point for various regional, national, and international activities. Consequently, with these developments, air transportation has become a preferred choice for many due to its time efficiency and comfort. From this perspective, executive airport lounges emerge as a comfortable option for passengers waiting for their flights, supported by facilities designed to offer comfort and satisfaction to users. The purpose of this study is to assess how design elements influence customer satisfaction at Concordia Lounge, Ngurah Rai International Airport, Bali. The primary focus of this research is to identify how interior design elements, including color, lighting, layout, and local cultural elements, impact the experience and satisfaction of lounge users. The research methodology involves in-depth interviews with two informants to gain insights into the lounge's ambiance, comfort, and design impressions. The findings indicate that meticulous design and the integration of Balinese cultural elements significantly contribute to user satisfaction.

Keywords: Interior Elements, Room Atmosphere, Customer Satisfaction, Lounge

ABSTRAK

Sebagai pusat pariwisata utama di Indonesia, Bali tidak hanya menjadi destinasi wisata tetapi juga merupakan titik transit penting untuk berbagai kegiatan regional, nasional, maupun internasional. Oleh karena itu, dengan adanya perkembangan ini, transportasi udara menjadi pilihan utama bagi banyak orang karena efisiensi waktu dan kenyamanan yang ditawarkannya. Dari perspektif ini, ruang tunggu eksekutif bandara berperan sebagai pilihan yang nyaman bagi penumpang yang menunggu keberangkatan, didukung oleh fasilitas yang dibuat untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran elemen desain terhadap kepuasan pelanggan di Concordia Lounge, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai di Bali. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana elemen desain interior, termasuk warna, pencahayaan, tata letak, dan elemen budaya lokal, mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna lounge. Metode penelitian melibatkan wawancara mendalam dengan dua narasumber untuk memperoleh perspektif—

tentang suasana *lounge*, kenyamanan, dan kesan desain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain yang cermat dan integrasi elemen budaya Bali secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: Elemen Interior, Kepuasan Pelanggan, Ruang Santai

PENGANTAR

Sektor pariwisata nasional telah berkembang dalam beberapa dekade terakhir dengan sangat pesat (Fauzi, 2024). Menurut data Badan Pusat Statistika, Bali menjadi tujuan utama wisatawan di Indonesia. Jumlah wisatawan mancanegara ke Bali berdasarkan kawasan meningkat dari 1 juta orang pada tahun 2020 menjadi 2 juta orang pada tahun 2022. (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023). Seiring dengan meningkatnya frekuensi penerbangan, lonjakan penumpang akan terjadi, yang berdampak pada penggunaan fasilitas ruang tunggu keberangkatan, terutama pada jam-jam sibuk. Kondisi ini dapat mengganggu kenyamanan pergerakan penumpang dan mengurangi ruang gerak mereka. Jika situasi ini berlanjut, dapat menurunkan kualitas pelayanan fasilitas bandara tersebut. (Fitra Guntari, 2017).

Pada dasarnya, bisnis akan terus berupaya untuk memuaskan keinginan pelanggan. Dalam pemasaran, kepuasan pelanggan adalah komponen kunci karena berperan penting dalam mendorong penjualan berulang, menghasilkan ulasan positif dari mulut ke mulut, dan membangun loyalitas pelanggan. (Kisang Ryu, 2010). Selain itu, kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pelanggan, yang merupakan alasan mengapa perusahaan berusaha sekuat tenaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Tempat, suasana ruang, dan layanan adalah beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan (Hilaliyah, 2017).

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, 2009.) kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara kinerja layanan atau produk dengan ekspektasi yang dimiliki. Lalu menurut Zaithaml, Bitner dan Dwayne (Gremler., 2009) dalam (Syapriani, 2020) Kepuasan konsumen diukur dari sejauh mana produk atau layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Elemen visual adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Interior yang menarik secara visual dan memiliki desain yang menarik akan lebih memuaskan bagi penghuninya. (Waxman, 2006).

Menurut Hashemnezhad, dkk. (2013), Manusia memiliki hubungan emosional yang kuat dengan suatu tempat karena dua faktor utama: faktor

subjektif, yang meliputi aspek kognitif dan perseptual, serta faktor objektif, yaitu bentuk fisik dari tempat tersebut. (Hashemnezhad, 2013). Ini mengacu pada konsep "*sense of place*," yang memahami bahwa tempat adalah ruang yang memiliki makna dan nilai khusus. Menurut Lynch (1960), *sense of place* ada di suatu tempat karena punya karakter atau ciri atau identitas pada tempat tersebut (Lynch, 1960).

Dari perspektif ini, memahami persepsi pengunjung terhadap elemen desain suatu tempat dapat menjadi pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan operasional. Konsep *sense of place*, yang berfungsi untuk mengidentifikasi keunikan dan karakter khas suatu lokasi, dapat digunakan sebagai dasar untuk menilai kepuasan pengunjung dan membentuk hubungan mereka dengan tempat yang dikunjungi. (Pramudito, 2020). Dalam fungsi restoran, café, atau *lounge*, reaksi psikologis dan atribut fisik sangat penting karena keduanya mempengaruhi perilaku pengguna di dalam ruangan (Baraban, 2001). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah upaya untuk memberikan kepuasan pelanggan berasal dari elemen visual pada konsep *sense of place* atau tidak. Sehingga diharapkan dengan adanya pembahasan ini dapat memperjelas proses terciptanya makna tempat berdasarkan persepsi yang diterima manusia melalui elemen fisik maupun non fisik.

Dalam hemat Zuardi (2016), terdapat beberapa faktor elemen non fisik yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: (1) *Store Layout* (tata letak toko), representasi gambar tampak atas dari seluruh area toko yang menunjukkan pembagian ruangan. Dalam merancang tata letak toko. Dalam tata letak toko ini terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan pula; ruangan untuk barang dagangan, ruangan untuk karyawan, ruangan untuk pelanggan. Tata letak ini kemudian juga berpengaruh terhadap pola arus lalu lintas (*Traffic Flow*) dalam konteks ruang berbelanja; Pola arus lalu lintas lurus yang mampu mengarahkan pelanggan sesuai dengan rak, jalan, serta perabot di dalam toko tersebut, pola arus lalu lintas membelok yang membentuk pola lalu lintasnya secara tersendiri. (2) *Interior Displays* (pemajangan informasi), berfungsi untuk memberikan informasi kepada pembeli serta menciptakan atmosfer toko yang mendukung promosi secara efektif (Tansala, 2019). *Interior displays* mencakup *theme setting display* (dekorasi bertema) dan *wall decoration* (dekorasi dinding). (3) *Colour and Lighting* (warna dan pencahayaan), analisis cahaya akan menginformasikan preferensi pelanggan. (4) *Temperature* (suhu udara), Pengelola toko perlu mengatur suhu ruangan dengan baik agar pelanggan merasa nyaman dengan kondisi udara di dalam toko. Sedangkan untuk Faktor fisik, seperti penyempurnaan atau *finishing*—

bangunan dan simbol-simbol yang membentuk karakter visual dapat menciptakan *sense of place* pada lokasi tersebut. Karakter visual ini berperan penting dalam membentuk identitas dan pengalaman di dalam sebuah bangunan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan data secara kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi atau survei lapangan, dan wawancara. Dalam penelitian kualitatif, masalah disebut sebagai fokus penelitian, yang mencakup pokok kajian yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian, yaitu peran elemen desain interior baik fisik maupun non fisik dalam membentuk atmosphere suasana ruang terhadap kepuasan pelanggan *executive lounge Concordia Lounge* Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai di Bali.

Berikut beberapa elemen penting yang bisa dianggap sebagai variabel untuk penelitian:

Table 1. Variabel Penelitian

Variable	Sub Variable	
Sense of Place	Cognitive and Perceptual Factors	
	Physical Characteristic	— [System of setting System of activity]
Kepuasan Pelanggan	Sensory Experiences	
	Cognitive Experiences	
	Affective Experiences	

Pengolahan data yang akan dilakukan sejalan dengan jenis penelitiannya yaitu observasional. Penelitian ini bersifat deskriptif berdasarkan analisisnya, karena menggambarkan objek melalui analisis kualitatif tanpa melakukan pengujian hipotesis.

PEMBAHASAN

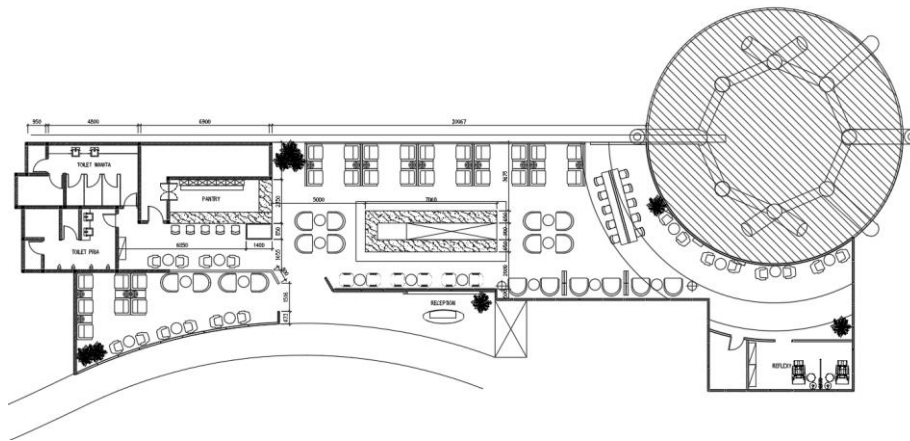
Bandara I Gusti Ngurah Rai bukan hanya pintu masuk fisik ke Bali, tetapi juga gerbang ke budaya Bali bagi setiap pengunjung. Kebudayaan ini tercermin dari perwujudan elemen-elemen tradisional Bali melalui arsitektural dan karya-karya seni sekelilingnya. Bandara ini sering menampilkan pameran seni dan budaya Bali oleh berbagai seniman local yang memberikan pengunjung gambaran tentang warisan budaya lokal sejak mereka tiba. Dampak Sosial Bandara ini telah mendo—

rong urbanisasi dan perubahan sosial di sekitarnya, dengan meningkatnya permintaan akan perumahan, layanan, dan infrastruktur pendukung.

Bandara I Gusti Ngurah Rai ini memiliki terminal internasional dan domestik yang modern dan dilengkapi dengan fasilitas lengkap untuk kenyamanan penumpang, seperti *lounge*, restoran, toko bebas bea, dan layanan lainnya. Bandara ini memiliki dua landasan pacu yang mampu menampung pesawat besar dan meningkatkan kapasitas penerbangan. Dalam segi teknologi dan keamanan Bandara I Gusti Ngurah Rai ini dilengkapi dengan teknologi canggih untuk keamanan dan efisiensi operasional, termasuk sistem kontrol lalu lintas udara yang modern, deteksi keamanan yang ketat, dan layanan penanganan bagasi otomatis.

Analisa Layout

Analisa layout *Concordia Lounge* meliputi studi yang lebih detail mengenai konteks- konteks pada tempat penelitian, meliputi:



Gambar 1. Analisa Lokasi *Concordia Lounge*
(Sumber: Salmannida, 2025)

Concordia Lounge adalah sebuah ruang tunggu yang dirancang dengan tata letak yang cermat untuk menyediakan kenyamanan dan efisiensi bagi para tamunya. Saat memasuki lounge, para tamu akan disambut oleh area resepsi yang terletak dekat dengan pintu masuk. *Reception* ini berfungsi sebagai pusat informasi dan bantuan, memastikan semua kebutuhan tamu terpenuhi sejak mereka tiba.



Gambar 2. Area Duduk *Concordia Lounge*
(Sumber: Dokumentasi Salmannida, 2025)

Setelah melewati resepsi, para tamu akan menemukan berbagai area duduk yang tersebar di seluruh *lounge*. Area duduk ini dirancang dengan berbagai konfigurasi, termasuk meja individu dan tempat duduk komunal, memberikan pilihan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing tamu. Tata letak yang luas dan terbuka menciptakan suasana yang ramah dan santai, ideal untuk bersantai sebelum melanjutkan perjalanan.



Gambar 3. Area Makan *Concordia Lounge*
(Sumber: Dokumentasi Salmannida, 2025)

Di bagian tengah ruang tunggu terdapat area makan yang luas dengan beberapa meja yang memungkinkan banyak tamu untuk menikmati hidangan secara bersamaan. Area makan ini terhubung dengan *pantry*, yang merupakan pusat persiapan dan penyimpanan makanan. *Pantry* ini memainkan peran penting dalam menjaga kualitas layanan makanan dan minuman yang disajikan kepada para tamu.

Selain itu, ruang tunggu ini juga dilengkapi dengan fasilitas toilet yang terpisah untuk pria dan wanita, yang terletak di area yang mudah diakses, memastikan kenyamanan maksimal bagi semua tamu. Kebersihan dan kemudahan akses ke fasilitas ini menjadi salah satu prioritas utama dalam desain ruang tunggu.

Secara keseluruhan, tata letak *Concordia Lounge* dirancang dengan baik untuk memastikan aliran tamu yang lancar dan efisien di seluruh ruang. Pengaturan tempat duduk dan area layanan yang strategis menunjukkan fokus—pada kenyamanan dan aksesibilitas. Elemen dekoratif seperti tanaman ditempatkan di beberapa sudut *lounge*, menambah estetika dan suasana yang menyenangkan.

Analisa Akses, Aksesibilitas dan Sirkulasi

Concordia Lounge di Terminal Internasional Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah salah satu fasilitas premium yang disediakan untuk penumpang internasional. *Lounge* ini menawarkan berbagai layanan eksklusif yang dirancang untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang. Analisis

ini akan mengeksplorasi aspek aksesibilitas ke *Concordia Lounge*, kemudahan penggunaannya, dan pengalaman yang ditawarkan.

Concordia Lounge terletak di area terminal keberangkatan internasional, setelah penumpang melewati proses *check-in* dan pemeriksaan keamanan. Lokasinya yang strategis memungkinkan penumpang untuk mengakses *lounge* dengan mudah sebelum melanjutkan ke gerbang keberangkatan mereka.

Bandara Ngurah Rai dilengkapi dengan papan petunjuk yang jelas dan informatif yang mengarahkan penumpang menuju *Concordia Lounge*. Tanda-tanda ini terletak di titik-titik penting seperti area *check-in*, pintu keamanan, dan koridor utama terminal internasional.

Table 2. Analisis Akses, Sirkulasi, dan Aksesibilitas *Concordia Lounge*

Area	Lokasi	Akses dan Aksesibilitas	Sirkulasi
Pintu Masuk dan Reception	Dekat pintu masuk utama	Mudah diakses langsung dari pintu masuk, tanda jelas	Sirkulasi lancar, tamu diarahkan langsung ke <i>reception</i>
Area Duduk	Tersebar merata di seluruh <i>lounge</i>	Mudah diakses dari semua bagian <i>lounge</i> , ruang antar kursi cukup luas	Sirkulasi terbuka dan luas, memungkinkan pergerakan bebas
Area Makan	Bagian tengah <i>lounge</i>	Mudah diakses dari berbagai arah, tanda jelas	Sirkulasi lancar dari semua area duduk dan <i>pantry</i>
Pantry	Dekat area makan	Mudah diakses dari area makan, tidak menghalangi jalur utama	Sirkulasi baik untuk staf dan tamu, memastikan efisiensi layanan
Toilet	Mudah diakses dari berbagai area	Akses mudah dengan tanda yang jelas, sesuai standar aksesibilitas	Sirkulasi langsung dari area utama dan area makan
Area Layanan Tambahan	Dekat area <i>lounge</i> melingkar	Akses mudah dari area VIP, dekat dengan area utama	Sirkulasi baik untuk tamu VIP, layanan mudah dijangkau

Analisis Desain Interior dan Elemen Visual

Berikut adalah analisis rinci mengenai desain interior dan elemen visual yang ada di *Concordia Lounge* berdasarkan observasi lapangan:

Bagan 1. Analisis Desain Interior dan Elemen Visual *Concordia Lounge*

Aspek	Deskripsi	Pengalaman Visual
-------	-----------	-------------------

Kenyamanan dan Estetika	Warna dan Furnitur: Palet warna hangat (hijau, kuning, abu-abu), kursi nyaman dengan desain modern	Pencahayaan: Lampu meja kecil, pencahayaan alami dari jendela besar
Pemanfaatan Ruang	Ruang Duduk: Berbagai jenis kursi (sofa, kursi individu) dengan penataan rapi dan teratur	Area Makan: <i>Buffet</i> tersusun rapi di tengah <i>lounge</i> , mudah diakses
Material dan Tekstur	Lantai dan Dinding: Lantai kayu, dinding dengan panel kayu dan warna netral	Meja dan Dekorasi: Meja marmer, dekorasi tanaman
Estetika Visual	Pemandangan Luar: Jendela besar memberikan pemandangan indah, kesan ruang luas	Desain Lampu: Lampu-lampu kecil menciptakan suasana nyaman dan hangat
Pengaturan Visual	Simetri dan Proporsi: Pengaturan furnitur simetris dan proporsional, memudahkan pergerakan tamu	Kontras dan Keseimbangan: Warna kontras yang seimbang, memberikan kesan menarik
Fokus Visual	Area <i>Buffet</i> : Desain menarik, penataan makanan rapi, mudah diakses	Area Duduk: Kursi modern dan nyaman, menarik tamu untuk bersantai

Analisis Fungsi dan Penggunaan Ruang (*Functional and Space Utilization Analysis*)

Concordia Lounge memiliki zoning Internal yang dibagi menjadi beberapa zona fungsional, termasuk area duduk, ruang makan, ruang kerja, dan area rekreasi, yang semuanya didesain untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Kapasitas ruang dalam *lounge* dirancang untuk menampung jumlah penumpang yang tinggi dengan tetap menjaga kenyamanan dalam detailnya terdapat 90 pax tempat duduk pada *lounge*. Desain interior yang fleksibel memungkinkan—penyesuaian ruang untuk berbagai acara atau peningkatan kapasitas saat dibutuhkan.

Table 3. Analisis Fungsi dan Penggunaan Ruang

Ruang	Fungsi	Penggunaan
Ruang Duduk	Menyediakan tempat bersantai dan berinteraksi	Berbagai jenis kursi dan sofa, penataan teratur untuk interaksi sosial

Area Makan	Menyajikan makanan dan minuman	Buffet di pusat <i>lounge</i> , memudahkan akses makanan sambil duduk atau berdiri
Area Kerja	Menyediakan area untuk pertemuan informal atau kerja	Dapat digunakan untuk diskusi kelompok kecil atau presentasi
Ruang Pameran /Dekorasi	Menampilkan karya seni dan elemen dekoratif	Dinding panel kayu dan dekorasi tanaman menambah nilai estetika
Aksesibilitas dan Sirkulasi	Memastikan pergerakan yang mudah di dalam <i>lounge</i>	Jalur jelas antara area duduk, area makan, dan pintu keluar

Analisis Hasil Wawancara

Wawancara akan dilakukan dengan dua narasumber yang bertujuan untuk bagaimana elemen desain interior mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap *Concordia Lounge*. Dua narasumber telah diwawancarai untuk mendapatkan perspektif yang mendalam mengenai suasana, kenyamanan, dan kesan yang ditimbulkan oleh *lounge* ini. Narasumber yang diwawancarai memberikan pandangan yang beragam namun saling melengkapi mengenai berbagai aspek dari *lounge* ini. Berikut adalah Profil Demografis Responden dari penelitian ini:

Table 4. Profil Demografis Responden

Inisial	Usia	Jenis Kelamin	Asal Negara	Tujuan Perjalanan	Frekuensi Kunjungan ke Lounge	Durasi di Lounge
KNW	20	Laki-laki	Indonesia	Liburan	Rutin (≥ 5 kali)	1–2 jam
PMD	28	Perempuan	Australia	Liburan	Rutin (≥ 5 kali)	1–2 jam

Hasil wawancara ini memberikan gambaran komprehensif mengenai pandangan dan perasaan pengguna terhadap *Concordia Lounge*, serta—memberikan wawasan yang berharga bagi perbaikan dan pengembangan layanan di masa mendatang. Berikut hasil wawancara dengan kedua narasumber:

Table 5. Hasil Wawancara Pengalaman dan Kepuasan Pengguna

Pengalaman dan Kepuasan Pengguna	Narasumber 1	Narasumber 2
1. Bagaimana Anda	Terpesona oleh suasana yang	Terkesan dengan

menggambarkan suasana pertama kali Anda masuk ke Concordia Lounge? Apakah ada elemen desain tertentu yang langsung menarik perhatian Anda?	mewah namun tetap hangat. Elemen desain yang menarik perhatian saya adalah penggunaan furnitur modern yang nyaman dan kombinasi warna yang elegan.	atmosfernya yang elegan dan modern. Elemen desain yang langsung menarik perhatian saya adalah pencahayaan yang terarah dengan baik, menciptakan suasana yang nyaman dan mewah.
---	--	--

Analisis: Kedua narasumber sepakat bahwa **Concordia Lounge** memberikan kesan mewah dan modern. Elemen desain yang paling menonjol menurut mereka adalah pencahayaan dan penggunaan furnitur yang nyaman.

2. Apa yang paling Anda sukai dari desain interior Concordia Lounge? Jelaskan elemen spesifik seperti warna, tekstur, atau tata letak yang menurut Anda paling menonjol.	Yang paling menarik dari desain interior Concordia Lounge adalah penggunaan warna-warna lembut seperti coklat dan <i>grey</i> yang memberikan kesan menenangkan.	Hal yang saya sukai dari desain interior Concordia Lounge adalah tekstur dari material seperti kayu dan fabric memberikan sentuhan hangat dan ramah.
---	---	--

Analisis: Narasumber 1 lebih fokus pada palet warna yang digunakan, sedangkan Narasumber 2 menghargai tekstur material yang digunakan. Kedua elemen ini berkontribusi pada suasana yang menenangkan dan ramah.

3. Apakah ada elemen desain di	Sebagai saran, mungkin	Salah satu elemen desain
--------------------------------	------------------------	--------------------------

Concordia Lounge yang menurut Anda bisa ditingkatkan? Jika ya, sebutkan dan jelaskan bagaimana peningkatan tersebut dapat dilakukan.	dapat dilakukan peningkatan pada elemen seperti tanaman hijau atau <i>artwork</i> yang dapat menambahkan dimensi visual yang menarik.	yang mungkin bisa ditingkatkan di <i>Concordia Lounge</i> adalah variasi furnitur guna menambah dimensi visual bagi pengunjung.
---	---	---

Analisis: Kedua narasumber setuju bahwa ada ruang untuk peningkatan dalam hal elemen visual. Tanaman hijau, karya seni, dan variasi furnitur disebutkan sebagai cara untuk memperkaya estetika *lounge*.

4. Bagaimana Anda menilai suasana (<i>ambience</i>) di Concordia Lounge terkait dengan pencahayaan, suhu, dan tingkat kebisingan?	Suasana di Concordia Lounge sangat menyenangkan terkait dengan faktor-faktor seperti pencahayaan yang lembut namun cukup terang, suhu yang nyaman, dan tingkat kebisingan yang minim.	Suasana di Concordia Lounge terkait dengan pencahayaan, suhu, dan kebisingan dinilai sangat baik. Semua hal ini menciptakan lingkungan yang cocok untuk bersantai maupun bekerja.
--	--	--

Analisis: Kedua narasumber sepakat bahwa suasana *lounge* mendukung kenyamanan dan ketenangan, dengan pencahayaan, suhu, dan kebisingan yang diatur dengan baik.

5. Bagaimana Anda menilai kenyamanan tempat duduk di	Dari segi kenyamanan tempat duduk, <i>Concordia</i>	Kenyamanan tempat duduk, <i>Concordia</i>
--	---	---

Concordia Lounge, termasuk ergonomi dan material yang digunakan?	<i>Lounge</i> menawarkan kursi yang ergonomis dan nyaman. Material yang digunakan terasa berkualitas tinggi dan memberikan sentuhan kemewahan.	<i>Lounge</i> menawarkan kursi yang nyaman dengan bantalan yang pas memberikan dukungan optimal untuk menghabiskan waktu lama di <i>lounge</i> .
Analisis: Keduanya sepakat bahwa tempat duduk di Concordia Lounge sangat nyaman dan didesain dengan baik untuk dukungan ergonomis.		

Table 6. Hasil Wawancara Peran Elemen Desain

Peran Elemen Desain	Narasumber 1	Narasumber 2
1. Bagaimana menurut Anda Concordia Lounge mencerminkan budaya dan identitas lokal Bali? Sebutkan elemen desain yang menurut Anda paling mencerminkan budaya tersebut dan jelaskan alasannya.	Concordia Lounge mencerminkan budaya Bali melalui ornamen tradisional, ukiran kayu, dan motif batik. Elemen-elemen ini menciptakan nuansa lokal yang autentik.	Concordia Lounge menggunakan ukiran tradisional yang mencerminkan budaya Bali. Elemen ini mengingatkan pada keindahan dan warisan budaya Bali.
Analisis: Kedua narasumber mengakui bahwa Concordia Lounge mencerminkan budaya Bali melalui elemen desain tradisional seperti ukiran dan motif batik.		
2. Bagaimana perasaan Anda saat berada di	Merasakan nyaman dan tenang di	Saya merasa tenang dan nyaman di

Concordia Lounge? Apakah suasana lounge membuat Anda merasa nyaman, tenang, atau mungkin ada perasaan lain?	<i>lounge</i> karna dipengaruhi oleh pencahayaan yang lembut, suhu yang sejuk, dan kebisingan yang minimal.	<i>lounge</i> , berkat pencahayaan yang hangat dan suasana yang tenang tanpa kebisingan.
Analisis: Kedua narasumber merasa nyaman dan tenang di lounge , dengan pencahayaan dan suasana umum yang berkontribusi pada perasaan tersebut.		
3. Menurut Anda, seberapa penting elemen lokal dalam menciptakan "kesan berharga" di Concordia Lounge? Jelaskan bagaimana elemen-elemen tersebut mempengaruhi pengalaman Anda.	Elemen lokal yang digunakan sangat penting untuk menciptakan kesan ruang. Dekorasi tradisional memberi pengalaman dengan memberikan sentuhan khas Bali.	Berkat seni lokal membuat pengalaman menjadi lebih autentik dan memikat.
Analisis: Keduanya sepakat bahwa elemen lokal sangat penting dalam menciptakan " <i>sense of place</i> " dan memberikan pengalaman autentik.		
4. Apakah Anda merasa ada kesan tertentu melalui desain interior Concordia Lounge? Jika ya, sebutkan kesan atau cerita tersebut dan bagaimana Anda menyimpulkannya.	Desain interior menyampaikan cerita keindahan dan keramahan Bali. Ini terlihat dari penggunaan bahan alami dan dekorasi artistik yang elegan.	Dengan penggunaan bahan alami dan dekorasi khas menyampaikan rasa hormat terhadap budaya local dan keindahan Bali.

Analisis: Kedua narasumber merasa desain interior **lounge** menceritakan keindahan dan keramahan Bali, menggunakan bahan alami dan dekorasi yang elegan.

5. Bagaimana elemen-elemen seperti pencahayaan, tata ruang, dan dekorasi di Concordia Lounge mempengaruhi persepsi Anda tentang ruang ini? Jelaskan bagaimana setiap elemen tersebut berkontribusi terhadap "sense of place"	Pencahayaan yang lembut, tata ruang yang terbuka, dan elemen Bali berkontribusi pada kesan hangat dan berharga, menciptakan suasana yang mengundang.	Pencahayaan hangat, tata ruang yang efisien, dan dekorasi yang kaya budaya menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan, menambah nilai keseluruhan pengalaman.
---	--	---

Analisis: Kedua narasumber setuju bahwa elemen pencahayaan, tata ruang, dan dekorasi tradisional sangat mempengaruhi kesan berharga dan kenyamanan ruang.

6. Seberapa besar pengaruh lingkungan lounge terhadap mood atau perasaan Anda saat menunggu penerbangan, termasuk aspek estetika dan fungsional?	Lingkungan lounge mempengaruhi mood saya, memberikan ketenangan dan kenyamanan yang sangat dibutuhkan sebelum penerbangan.	Lingkungan lounge jelas memengaruhi mood saya, terlebih Aspek estetika yang indah guna memanjakan mata.
--	---	---

Analisis: Keduanya merasa lingkungan **lounge** sangat memengaruhi **mood** mereka secara positif, memberikan ketenangan dan kenyamanan yang dibutuhkan sebelum penerbangan.

7. Seberapa kuat Anda merasakan	Saya merasakan	Saya cukup merasa
---------------------------------	----------------	-------------------

ikatan emosional dengan suasana lounge , termasuk perasaan nyaman, tenang, dan terhubung dengan lingkungan?	ikatan emosional yang cukup dengan suasana lounge karna lounge membuat saya merasa nyaman, tenang.	terhubung dengan suasana lounge dengan lingkungan yang menyenangkan dan ramah.
Analisis: Kedua narasumber merasakan ikatan emosional dengan suasana lounge , merasa nyaman, tenang, dan terhubung dengan lingkungan yang ramah.		

Hasil wawancara ini memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana pengguna merasakan dan menilai pengalaman mereka di *Concordia Lounge*. Dari kesan pertama yang mewah dan modern hingga elemen desain yang mencerminkan budaya Bali, para narasumber memberikan pandangan yang komprehensif mengenai berbagai aspek yang mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan mereka. Pengguna menghargai suasana yang tenang dan nyaman yang diciptakan oleh pencahayaan yang tepat, suhu yang sejuk, dan tingkat kebisingan yang minimal.

Berdasarkan analisis observasi dan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa elemen desain interior berperan krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. *Concordia Lounge*, sebagai salah satu fasilitas premium di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, telah berhasil mengintegrasikan berbagai elemen desain yang tidak hanya memperkaya pengalaman pengguna tetapi juga mencerminkan identitas lokal Bali.



Gambar 3. Foto Lokasi *Concordia Lounge*
 (Sumber: Dokumentasi Salmannida, 2025)

Desain interior *lounge* ini, yang mencakup penggunaan palet warna hangat, material berkualitas tinggi, serta pencahayaan yang teratur, berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna. Elemen desain seperti ukiran tradisional dan motif batik memberikan sentuhan budaya Bali yang memperkuat "*sense of place*," menciptakan lingkungan yang tidak hanya modern tetapi juga autentik dan ramah.

Data-data wawancara juga menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan suasana *lounge* yang tenang dan nyaman, yang ditunjang oleh pencahayaan yang tepat, suhu yang sejuk, dan tingkat kebisingan yang minimal. Selain itu, kepuasan pengguna juga didorong oleh elemen desain lokal yang meningkatkan pengalaman mereka dan memberikan rasa keterhubungan dengan budaya Bali.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa elemen desain interior memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. *Concordia Lounge* berhasil menggabungkan kemewahan dengan sentuhan budaya lokal Bali, menawarkan pengalaman yang memuaskan bagi para pengguna. Temuan ini memberikan panduan berharga bagi pengelola *lounge* dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan desain, serta memperkuat citra *lounge* sebagai tempat yang nyaman dan autentik di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa desain interior yang cermat memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Concordia Lounge* berhasil menciptakan lingkungan yang mewah dan nyaman dengan mengintegrasikan elemen desain modern dan sentuhan budaya Bali. Penggunaan palet warna hangat, material berkualitas, dan pencahayaan yang baik mendukung kenyamanan, sedangkan elemen lokal seperti ukiran dan motif batik menambah keaslian dan "*sense of place*".

Meskipun pengguna umumnya puas dengan suasana *lounge*, saran untuk penambahan elemen visual dan variasi furnitur menunjukkan potensi untuk perbaikan lebih lanjut. Temuan ini menegaskan pentingnya desain interior yang diperhatikan dengan baik dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan, serta memberikan panduan bagi pengelola *lounge* untuk terus memperbaiki layanan dan desain.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauzi, M. A. (2024). Halal and Islamic tourism: science mapping of present and future trends.
- Rizki, A. (2022). Sektor Pariwisata, Pengangguran dan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Al-Iqtishad* 18.1: 99-116.
- Rahma, A. A. (2020). Potensi Sumber Daya Alam dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia. *Jurnal Nasional Pariwisata* 12.1.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2023, May 03). Retrieved from Banyaknya Wisatawan Mancanegara ke Bali Menurut Kawasan: <https://bali.bps.go.id/indicator/16/129/1/banyaknya-wisatawan-mancanegara-ke-bali-menurut-kawasan.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2024, February 01). Retrieved from Banyaknya Wisatawan Mancanegara Bulanan ke Bali Menurut Pintu Masuk (Orang), 2023: <https://bali.bps.go.id/indicator/16/106/1/banyaknya-wisatawan-mancanegara-bulanan-ke-bali-menurut-pintu-masuk.html>
- Fitra Guntari, O. F. (2017). Perencanaan Perluasan Ruang Tunggu Terminal Domestik Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Ilmiah Aviassi* 10.3 , 128-135.
- Kisang Ryu, a. H. (2010). Influence of The Quality of Food, Service, and Physical Environmen on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price. *Journal of Hospitality & Tourism Research* 34.3, 310-329.
- Hilaliyah, S. A. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk yang di moderasi oleh suasana terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 4.2.
- Pramudito, S. K. (2020). IDENTIFIKASI ASPEK SENSE OF PLACE KAWASAN BERSEJARAH BERDASARKAN PREFERENSI PENGUNJUNG. *Jurnal Arsitektur ARCADE*, 4(3). <https://doi.org/10.31848/arcade.v4i3.526>, 206.
- Baraban, R. S. (2001). Successful Restaurant Design. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. (2009.). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Gremler., V. A. (2009). *Services Marketing integrating Customer Focus Across the Firm 5th Edition*. New York: Mc Graw Hill.
- Syapriani, S. A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN TAMU SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. MEDAN: PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN .
- Giering., C. H. (1999.). *Personal characteristics as moderators of the relationship between customer satisfaction and loyalty-an empirical analysis*. Vol. 29. Inst. für Marktorientierte Unternehmensführung, : Univ. Mannheim, .
- Waxman, L. (2006). The coffee shop: Social and physical factors influencing place attachment. *ournal of Interior Design* 31.3 , 35-53.
- Tansala, D. &. (2019). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian. *. Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1).
- Carmona, M. C. (2003). *Public Places, Urban Spaces: The Dimensions of Urban Design*. Architectural Press.
- Hashemnezhad, H. H. (2013). "Sense of Place" and "Place Attachment". *International Journal of Architecture and Urban Development*.
- Rr. Chandrarezky Permatasari, S. M. (2019). KAJIAN DESAIN INTERIOR RUANG TUNGGU CIP LOUNGE BANDARA DI INDONESIA. *KAJIAN DESAIN INTERIOR RUANG TUNGGU CIP LOUNGE BANDARA DI INDONESIA*, 4, 19.

Lynch, K. A. (1960). *The Image of the City*. Massachusetts: MIT Press.