

PENGARUH ZONASI DAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASA PELANGGAN DAN KINERJA BISNIS PADA COSPLAY CENTER DI KOTA MEDAN

Mona Hatorangan Siregar¹⁾ dan Liesbeth Aritonang²⁾

¹⁾ Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik Industri

²⁾ Prodi Desain Interior, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Institut Sains dan Teknologi TD Pardede
Jl. DR.TD. Pardede No. 8, Medan Sumatera Utara

monasiregar@istp.ac.id, liesbetharitonang@istp.ac.id

ABSTRAK

Semenjak Pandemi Covid telah dilalui bersama oleh semua negara di berbagai belahan Benua, ragam kegiatan dan event mulai bermunculan, komunitas anak muda maupun orang dewasa yang tertahan di ruangan masing-masing akhirnya dapat berkumpul dan bersosialisasi secara langsung kembali, salah satu komunitas yang menjadi perhatian penulis adalah Komunitas Cosplay, khususnya di kota Medan. Komunitas Cosplay, (asal kata dari *Costume* dan *Play*), adalah tren populer dimana orang-orang, baik muda maupun sudah berusia, meniru karakter fiksi dari Anime, Manga (komik), video game, film dan lain sebagainya. Selain itu menurut PRNewswire, Ukuran pasar kostum cosplay diperkirakan akan tumbuh sebesar USD 1.667,34 juta dari tahun 2022 hingga 2027. Momentum pertumbuhan pasar akan meningkat pada CAGR sebesar 6,26% selama periode perkiraan. APAC diperkirakan menguasai 75% pasar global selama periode perkiraan. maka dari itu penulis merancang sebuah fasilitas yang dapat mengakomodir ragam kegiatan, ritel, tempat pelatihan serta areal khusus “*Made in Indonesia*”, yang diperuntukkan anak bangsa merancang kostum serta segala atribut yang lebih spesifik berasal dari Indonesia, misal para tokoh wayang atau ikon cirikhas suku tertentu yang akan berpusat pada satu bangunan dengan judul “**PENGARUH ZONASI DAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASA PELANGGAN DAN KINERJA BISNIS PADA COSPLAY CENTER DI KOTA MEDAN**”.

Kata kunci: Cosplay, Perancangan ruangan, Sirkulasi, Kinerja bisnis, retensi pelanggan

ABSTRACT

Since the Covid Pandemic has been experienced together by all countries in various parts of the Continent, various activities and events have begun to emerge, communities of young people and adults who are stuck in their respective rooms can finally gather and socialize directly again, one of the communities that has caught the author's attention is the Cosplay Community, especially in the city of Medan. The Cosplay Community, (derived from the words Costume and Play), is a popular trend where people, both young and old, imitate fictional characters from Anime, Manga (comics), video games, films and so on. In addition, according to PRNewswire, the cosplay costume market size is expected to grow by USD 1,667.34 million from 2022 to 2027. The market growth momentum will increase at a CAGR of 6.26% during the forecast period. APAC is expected to control 75% of the global market during the forecast period.

*Jurnal Sains dan Teknologi - **ISTP** | 60*

Mona Hatorangan Siregar dan Liesbeth Aritonang

PENGARUH ZONASI DAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASA PELANGGAN DAN KINERJA BISNIS PADA COSPLAY CENTER DI KOTA MEDAN

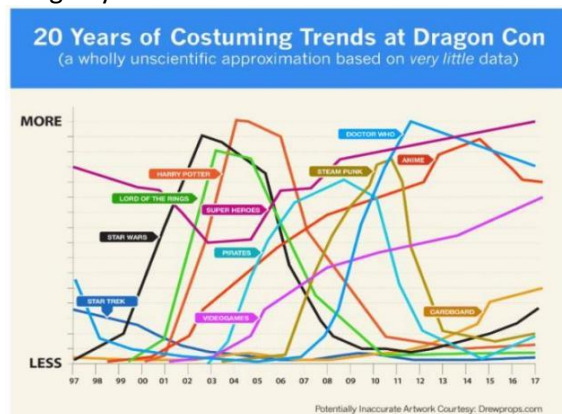
therefore the author designed a facility that can accommodate various activities, retail, training places and a special area "Made in Indonesia", which is intended for the nation's children to design costumes and all attributes that are more specific from Indonesia, for example wayang figures or icons of certain ethnic characteristics that will be centered in one building with the title **"THE INFLUENCE OF ZONING AND CIRCULATION ON CUSTOMER SATISFACTION AND BUSINESS PERFORMANCE AT COSPLAY CENTER IN MEDAN CITY"**.

Keywords: Cosplay, Room design, Circulation, Business performance, customer retention

I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Fenomena sesudah pandemi Covid-19, masyarakat yang lama tediam di kediaman masing-masing kembali beraktifitas di luar dan komunitas-komunitas yang terpendam muncul kembali di berbagai belahan Benua, ragam kegiatan dan event mulai bermunculan, komunitas anak muda maupun orang tua yang tertahan di ruangan masing-masing akhirnya dapat berkumpul dan bersosialisasi langsung kembali, salah satu komunitas yang menjadi perhatian penulis adalah Komunitas Cosplay, khususnya di kota Medan. Komunitas Cosplay, (asal kata dari *Costume* dan *Play*), adalah tren populer dimana orang-orang, baik muda maupun sudah berusia, meniru karakter fiksi dari Anime, Manga (komik), video game, film dan lain sebagainya.



Sumber:

<https://blog.drewprops.com/2017/10/20-years-cosplay-trends-dragon-con/>

Diagram 1. Statistik karakter Cosplay yang muncul dalam 20 tahun

Selain itu menurut PRNewswire, Ukuran pasar kostum cosplay diperkirakan akan tumbuh sebesar USD 1.667,34 juta dari tahun 2022 hingga 2027. Momentum pertumbuhan pasar akan meningkat pada CAGR sebesar 6,26% selama periode perkiraan. APAC diperkirakan menguasai 75% pasar global selama periode perkiraan.



(Sumber: <https://www.prnewswire.com/news-releases/cosplay-costumes-market-size-to-grow-by-usd-1-667-34-million-from-2022-to-2027>, akses Desember 2023)

Diagram 2. Statistik pertumbuhan pasar

maka dari itu penulis merancang sebuah fasilitas yang dapat mengakomodir ragam kegiatan, ritel, tempat pelatihan serta areal khusus “Made in Indonesia”, yang diperuntukkan anak bangsa merancang kostum serta segala atribut yang lebih spesifik berasal dari Indonesia, misal para tokoh wayang atau ikon ciri khas suku tertentu yang akan berpusat pada satu bangunan.

Penelitian ini merupakan satu proyek yang dibagi dalam berapa bagian penelitian, dimana Penulis mentitikberatkan pada zonasi dan sirkulasi khusus pada fasilitas gedung *Cosplay Center* di lantai dasar, khusus areal pertokoan dan *foodcourt* sehingga judul penelitian ini adalah **"PENGARUH ZONASI DAN SIRKULASI TERHADAP**

KEPUASA PELANGGAN DAN KINERJA BISNIS PADA COSPLAY CENTER DI KOTA MEDAN”.

1.2. Maksud dan Tujuan

Penelitian tentang Pertokoan bertema *Cosplay Center* ini bermaksud untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penataan ruang, dalam hal ini Zonasi, dan aliran pengunjung, yakni sirkulasi di area pertokoan dan foodcourt terhadap tingkat kepuasan pelanggan di *Cosplay center* di kota Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis bagaimana tata letak atau zonasi dan aliran pengunjung, yakni sirkulasi di dalam sebuah pusat perbelanjaan bertema cosplay, seperti *Cosplay Center Kota Medan*, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Dengan kata lain, penelitian ini ingin mengetahui apakah desain fisik dari pusat perbelanjaan tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

1.3. Identifikasi Masalah

Proyek *Cosplay Center* ini bersifat fiktif, dengan bangunan fiktif akan tetapi lokasi siteplan di kota Medan serta mengakomodir ragam kegiatan sesuai kebutuhan yang sebenarnya di lapangan, berdasarkan judul penelitian, permasalahan yang ingin dikaji adalah bagaimana hubungan antara desain fisik (zonasi dan sirkulasi) dengan tingkat kepuasan pelanggan pada Pertokoan yang bertema *Cosplay Center* kota Medan.

1.4. Lingkup dan Batasan Masalah

Mengingat *Cosplay Center* ini terdiri dari berbagai aktifitas dengan kebutuhan fasilitas yang berbeda-beda pula, sehingga akan di ringkas dan menjadi beberapa tahap penelitian. Penulis sebagai dosen Desain Interior akan lebih memusatkan perhatian pada kebutuhan fasilitas masing-masing unit, penzonangan, sirkulasi pengunjung atau barang serta kebutuhan furnitur masing-masing unit. Rencana penelitian ini menjadi tiga tahap, dimana pada tahap pertama lebih membahas kebutuhan fasilitas untuk mengakomodir kegiatan ritel/pertokoan

serta jasa yang mendukung, yang terdapat pada *Cosplay Center*. Sementara pada tahap kedua lebih mengarah pada pendidikan, workshop serta pelatihan yang terdapat pada *Cosplay Center*, dan untuk tahap penelitian ketiga akan berfokus pada fasilitas yang mendukung para Cosplayer dapat tampil serta berkreasi sambil memperagakan kostum yang dikenakan, yakni area Galeri, Area Pertunjukan maupun fasilitas pendukung seperti *food court* atau cafe.

BAB II STUDI LITERATUR

2.1. Pengertian Judul

Menurut Frenchy Lunning dalam bukunya, *Cosplay The Fictional Mode of Existence*, perkembangan jauh melampaui dari akarnya di Jepang, *cosplay* telah menjadi fenomena internasional dengan jutaan penggemar setia yang berkumpul di konvensi atau event besar di seluruh dunia setiap tahunnya.

- a) *Cosplay: A Social History of Mass Culture and Identity*
- b) *The Lure of the Mask: Identity, Expression, and Embodiment*
- c) *Overcoming Abjection: From Ambiguity to Becoming*
- d) *In the Theater of the Cosplayer: Improvisations, Innovations, and Masquerade*
- e) *Fandom and the Fictional Mode of Existence*

Menurut Betsy Golden Kellen, pada artikel “*History, Cosplay, and Comic-Con*” (<https://daily.jstor.org/history-cosplay-and-comic-con/>, akses Desember 2023) *Cosplay* seperti yang diketahui tidak akan terwujud tanpa munculnya budaya populer media massa pada abad 19. Walaupun sebagian besar didorong oleh media cetak, budaya baru tentang pengalaman bersama terciptanya fandom sebagai sebuah komunitas dalam mengalami (lebih tepatnya mengalami kembali) fantasi favorit seseorang. P. T. Barnum muncul di konvensi penggemar tahun 1880-an untuk pembaca muda makalah cerita *Golden Hours*, mungkin ini adalah acara pertama

dari jenisnya; dan beberapa ahli telah mengidentifikasi proto-cosplay pada awal abad kedua puluh (lihat, misalnya, The Seattle Star edisi 23 Mei 1912, yang mencatat bahwa seorang tamu di pesta bertopeng berpakaian seperti Mr. Skygack, From Mars in penghormatan kepada komik yang saat itu populer).

Menurut P. Kotler & Armstrong dalam *Principles of Marketing*, dimana hasil analisa menunjukkan tingginya rekomendasi dari pelanggan (*word-of-mouth*), yang bisa dikaitkan dengan pengalaman positif yang didukung desain interior menciptakan “promotor” bagi bisnis, sesuai teori Kotler tentang kepuasan yang menghasilkan loyalitas dan WOM.

Menurut Parasuraman, dimensi kualitas layanan, termasuk dimensi fisik (tangibles), lingkungan yang baik berkontribusi

BAB III METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian ini yang tepat akan memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan, valid, dan dapat diandalkan untuk menjawab pertanyaan penelitian, dalam hal ini karena bangunan *Cosplay Center* masih dalam proses perencanaan, akan diedar sebuah kuesioner dalam bentuk *Google Form* secara online kepada pengunjung departemen store yang menyediakan galeri pertunjukan, serta plaza yang pernah mengadakan pertunjukan atau kontes Cosplay di kota Medan, seperti DeliPark Mall, Podomoro City Medan, Plaza Medan Fair dan Manhattan Times Square Medan, serta personal yang penggemar Cosplay atau pembuat kostum bertema anime.

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif, jenis penelitian yang akan mengukur pengaruh variabel-variabel seraca numerik, dalam kasus ini dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan menguji hubungan antara variabel zonasi, sirkulasi dan keinginan/kepuasan pelanggan.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian terdiri dari pengunjung DeliPark Mall, Podomoro City Medan, Plaza Medan Fair dan Manhattan Times Square Medan, serta penggemar Cosplay yang biasa membuat kostum bertema anime. Usia dirata-ratakan pada Remaja (10-19 tahun), Dewasa muda versi teori Jeffrey Jensen Arnett (18-29 tahun) dan Dewasa (Peraturan Mentri Kesehatan 20-44 tahun). Menurut Nur Ika Anisa dalam artikel Tribun Oktober 2024, “Peminat cosplay di Indonesia umumnya berada di usia 18–25 tahun. Namun, di beberapa komunitas, ada juga yang berusia 30 tahun ke atas, meskipun jarang tampil.”, umumnya merupakan pembuat kostum cosplay.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang akan dihadapi dalam proses perencanaan Cosplay Center dilakukan berbagai pendekatan desain, yaitu :

- Mengadakan survey dalam memperoleh data – data dan gambaran bagaimana desain mengenai Cosplay Center tersebut
- Mencari berbagai informasi mengenai sebuah Cosplay Center sehingga dapat membantu dalam mempelajari bagaimana proses manajemen dan proses jalannya sebuah toko serta sebuah food court.
- Mencari data – data dari berbagai sumber baik dari internet maupun buku – buku mengenai sebuah Cosplay Center dan konsep yang akan kita terapkan.
- Studi berbagai sumber pustaka mengenai standar – standar yang akan kita butuhkan dalam perancangan sebuah Cosplay Center maupun standar perabotan yang akan di aplikasikan.
- Studi berbagai sumber Cosplay Center dengan tema sejenis sehingga dapat membantu menghasilkan ide ataupun penyusunan dan tata letak ruang juga desain ruang.

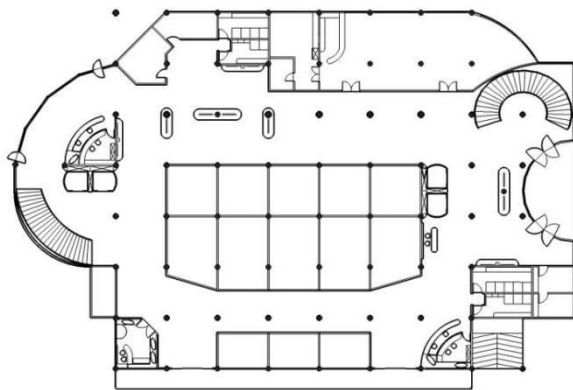
3.6. Metode Pengolahan Data

Data – data yang telah terkumpul akan diolah secara sortir dimana data – data yang diperlukan akan diambil dan disusun sesuai yang dibutuhkan sedangkan data yang tidak diperlukan akan dibuang atau dijadikan pelengkap.

BAB IV KONSEP PERENCANAAN DAN PERANCANGAN

4.1. Deskripsi Proyek

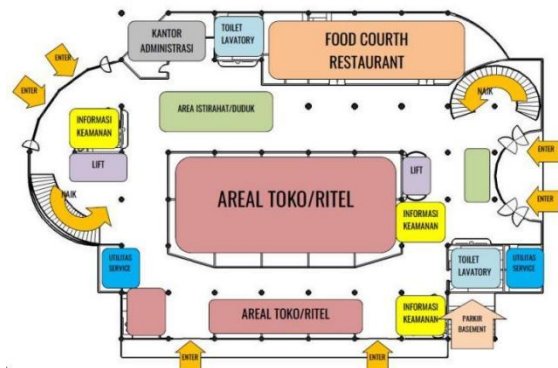
Denah awal, yakni Denah pada lantai 1, terdapat pada lobby utama pusat informasi dan berupa sarana umum, dengan pertokoan Ritel bertemakan Cosplay, serta Foodcourt dengan ragam menu yang sering terlihat pada anime yang lagi tren.



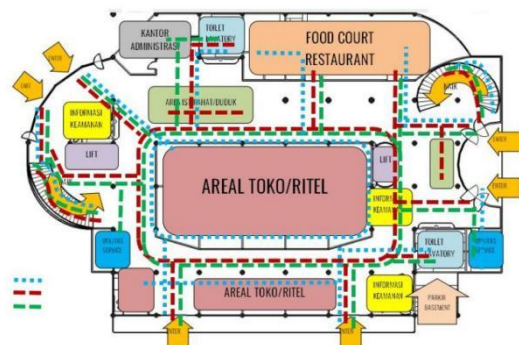
Sumber: Sketchup pribadi, Desember 2024
Gambar 1. Denah Lantai 1, Areal Ritel dan Foodcourt

4.1.1. Lobby Utama dan Kantor Pengelola

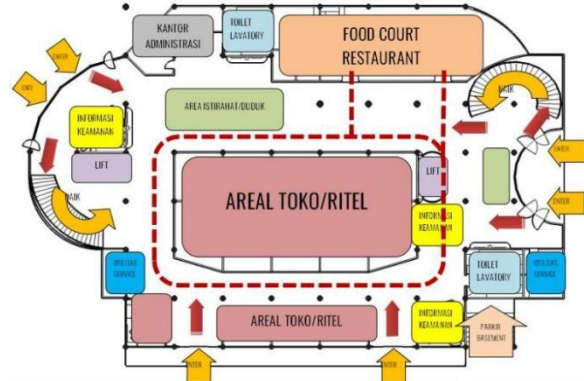
Pada gambar 2. terlihat Blocking Areal masing-masing fungsi ruangan, seperti area informasi, kantor pengelola, area service umum, pertokoan dan food court dan area duduk untuk pengunjung, serta sirkulasi baik lift atau tangga, ke lantai atas. Sementara pada gambar 3, sudah tergambar garis umum sirkulasi baik pengelola, maupun pengunjung (gambar 4).



Sumber: Sketchup pribadi, Desember 2024
Gambar 2. Blocking Lantai 1, Areal Ritel dan Foodcourt



Sumber: Sketchup pribadi, Desember 2024
Gambar 3. Sirkulasi pengelola



Sumber: Sketchup pribadi, Desember 2024
Gambar 4. Sirkulasi Pengunjung

4.2. Pembahasan dan Hasil Survei Kuesioner

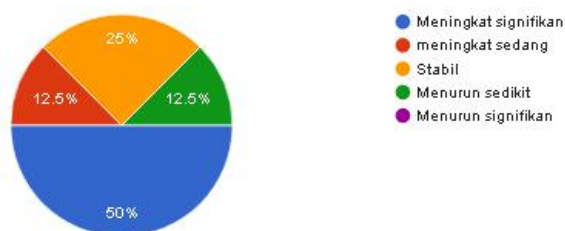
Data kinerja bisnis diperoleh dari responden (manajemen/pemilik Toko yang berhubungan dengan Cosplay, seperti Toko penyewaan kostum, Salon/Pembuat wig Special Design, Tono Perawatan Atribut atau pembuatan Senjata

mainan di Kota Medan, melalui kuesioner. Bagian ini menyajikan hasil persentasae dari setiap pertanyaan terkait dimensi kinerja bisnis, yaitu bagian keuangan, pelanggan, operasional dan efisiensi serta inovasi dan pembelajaran.

A. Dimensi Keuangan (*Financial Performance*)

1. Peningkatan Pendapatan

Terkait tren pendapatan Toko yang berkaitan Cosplay Center dalam 12 bulan terakhir (setelah adanya zonasi dan sirkulasi yang ada), mayoritas responden (50%) menyatakan adanya peningkatan signifikan, disusul oleh 25% yang melaporkan pendapatan stabil, 12,5% mengalami peningkatan sedang, dan 12,5% lainnya mengamati adanya penurunan sedikit. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar Toko yang berhubungan dengan Cosplay mengalami pertumbuhan pendapatan yang positif atau stabil dalam setahun terakhir, yang dapat menjadi indikasi awal dampak positif dari pengelolaan ruang.

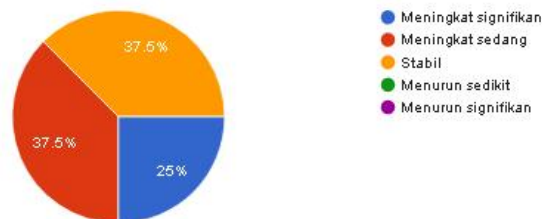


Sumber: olahan data pribadi, April 2025

Gambar 5. Hasil survei kuesioner tentang peningkatan pendapatan

2. Rata-rata Transaksi per pelanggan (*Average Transaction Value*)

Mengenai peningkatan rata-rata nilai transaksi (pembelian) per pelanggan setelah/dengan zonasi dan sirkulasi saat ini, ditemukan bahwa 37.5% responden mengamati adanya penningkatan sedang, sama dengan persentasi responden yang menyatakan stabil (37.5%). Sementara itu, 25% responden melaporkan adanya peningkatan signifikan.

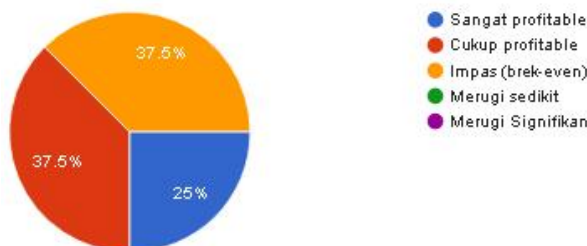


Sumber: olahan data pribadi, April 2025

Gambar 6. Hasil survei kuesioner tentang rata-rata transaksi per pelanggan

3. Profitabilitas

Dalam menilai profitabilitas Toko yang berhubungan dengan Cosplay saat ini, hasil kuesioner menunjukkan bahwa 37,5% responden menganggap bisnis merweka cukup profitable, dan 37.5% lainnya berada pada posisi impas (break-even). Sebanyak 25% responden menyatakan Tono mereka sangat profitable, yang bisa dianggap dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk efisiensi operasional dari desain ruang.



Sumber: olahan data pribadi, April 2025

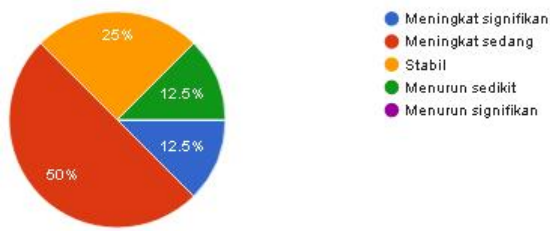
Gambar 7. Hasil survei kuesioner tentang profitabilitas

B. Dimensi Pelanggan (*Customer-Related Performance*)

4. Jumlah Pengunjung/Traffic

Mengenai peningkatan jumlah pengunjung/traffic ke toko meeka dengan implementasi zonasi dan sirkulasi saat ini, sebanyak 50% responden melaporkan adanya peningkatan sedang. Seperempat responden (25%) menyatakan traffic stabil, sementara 12.5% mengamati peningkatan signifikan dan 12.5% lainnya mengalami penurunan sedikit. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar Toko-toko berhasil menarik lebih banyak pengunjung atau mempertahankan jumlah

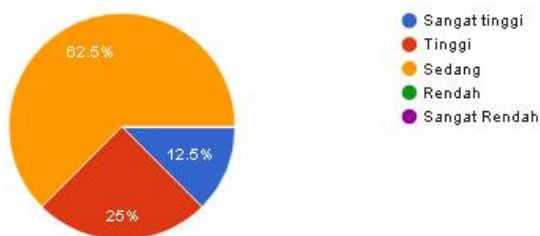
pengunjung yang stabil, yang merupakan indikator penting dalam performa bisnis berbasis kunjungan fisik.



Sumber: olahan data pribadi, April 2025
Gambar 8. Hasil survei kuesioner tentang Jumlah pengunjung/Traffic

5. Tingkat Retensi Pelanggan (*Repeat Customers*)

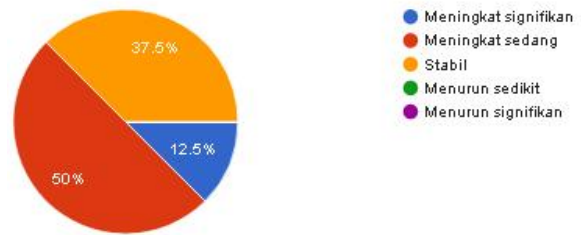
Tingkat pelanggan yang kembali pada toko-toko yang berhubungan dengan Cospay dinilai oleh mayoritas responden (62,5%) berada pada kategori sedang, sementara itu, 25% menyatakan tingkat retensi tinggi, dan 12,5% sisanya meninai sangat tinggi. Hasil ini mengindikasikan perlunya strategi lebih lanjut untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, di mana desain interior dapat memainkan peran dalam menciptakan pengalaman yang mendorong untuk kunjungan berulang.



Sumber: olahan data pribadi, April 2025
Gambar 9. Hasil survei kuesioner tentang tingkat retensi pelanggan (repeat customer)

6. Peningkatan Waktu Tinggal Pelanggan (*Dwell Time*)

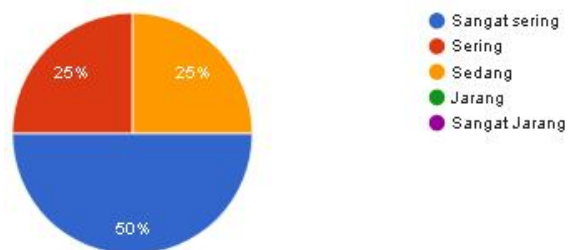
Menurut pengamatan respon, durasi rata-rata pelanggan berada di Pertokoan menunjukkan hasil bahwa 50% melaporkan adanya peningkatan sedang, dan 37,5% menyatakan stabil. Sebanyak 12,5% mengamati ada peningkatan signifikan.



Sumber: olahan data pribadi, April 2025
Gambar 10. Hasil survei kuesioner tentang peningkatan waktu tinggal pelanggan (Dwell Time)

7. Rekomendasi dari Pelanggan (*Word-of-Mouth Marketing*)

Frekuensi penerimaan feedback positif atau rekomendasi dari pelanggan menunjukkan hasil yang sangat positif, di mana 50% responden menyatakan sangat sering menerima rekomendasi. Sebanyak 25% lainnya menyatakan sering, dan 25% sisanya berada pada kategori sedang.



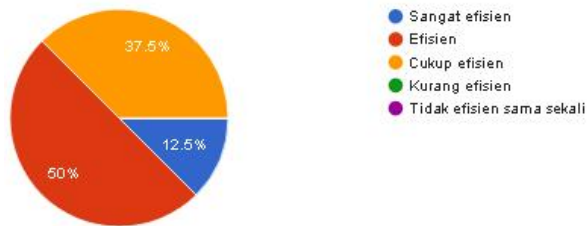
Sumber: olahan data pribadi, April 2025
Gambar 11. Hasil survei kuesioner tentang rekomendasi dari pelanggan (*Word-of-Mouth Marketing*)

C. Dimensi Operasional dan Efisiensi (*Operational Performance*)

8. Efisiensi Alur Kerja Karyawan

Terkait efisiensi zonasi dan sirkulasi di area pertokoan yang berhubungan dengan Cosplay Center dalam mendukung alur kerja karyawan, 50% responden menilai efisien, dan 37,5% menganggap cukup efisien. Hanya 12,5% yang menyatakan sangat efisien, ini menunjukkan bahwa desain interior yang ada sudah cukup mendukung operasional internal, namun masih

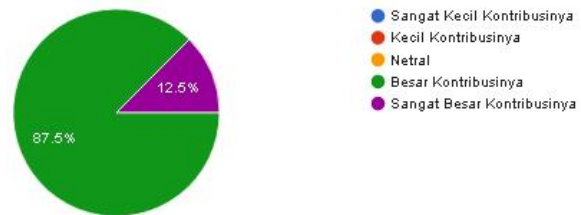
ada ruang untuk optimasi agar mencapai tingkat efisiensi yang lebih tinggi bagi karyawan.



Sumber: olahan data pribadi, April 2025

Gambar 12. Hasil survei kuesioner tentang efisiensi alur kerja karyawan

serta acara-acaracomunitas, yang penting untuk keberlanjutan bisnis.

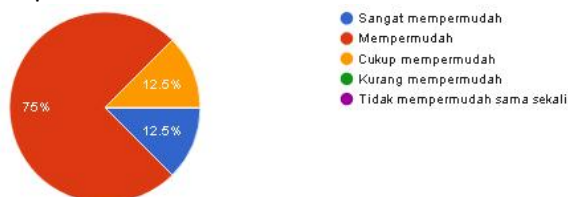


Sumber: olahan data pribadi, April 2025

Gambar 14. Hasil survei kuesioner tentang adaptilitas ruang

9. Pengelolaan Stok/ Display Produk

Zonasi dan sirkulasi yang dinilai mempermudah pengelolaan dan display produk di area pertokoan oleh mayoritas responden (75%). Selain itu, 12,5% menyatakan sangat mempermudah dan 12,5% lainnya menilai cukup mempermudah. Hasil ini sangat positif, mengindikasikan bahwa aspek Desain Interior ini berhasil menunjang operasional penjualan, mengurangi kendala akses produk, dan berpotensi meminimalkan out-of-stock.

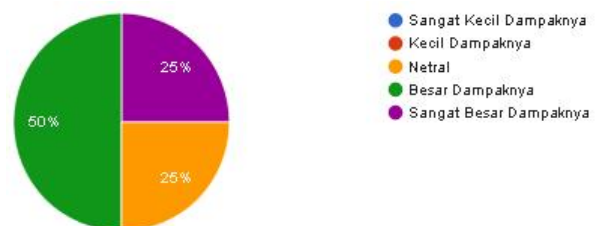


Sumber: olahan data pribadi, April 2025

Gambar 13. Hasil survei kuesioner tentang pengelolaan stock/display produk

11. Dampak Kepuasan Pelanggan

Menurut responden, kepuasan pelanggan memiliki dampak langsung pada kinerja bisnis. Sebanyak 50% menyatakan dampaknya besar, sementara 25% menyatakan Sangat besar Dampaknya, dan 25% sisanya berada pada kategori Netral, ini menegaskan keyakinan manajemen bahwa kepuasan pelanggan adalah pendorong penting bagi kesuksesan bisnis Cosplay Center serta Toko-toko Pendukungnya.



Sumber: olahan data pribadi, April 2025

Gambar 15. Hasil survei kuesioner tentang dampak kepuasan pelanggan

D. Dimensi Inovasi dan Pembelajaran (Innovation and Learning)

10. Adaptilitas Ruang

Mengenai kemudahan adaptasi ruang pertokoan yang berhubungan dengan Cosplay untuk acara khusus atau perubahan tren, 87,5% responden menyatakan besar kontribusinya, dan 12,5% menyatakan Sangat besar kontribusinya. Ini menunjukkan bahwa desain zonasi memiliki fleksibilitas tinggi, memungkinkan ruang untuk berfungsi multifungsi dan mendukung inovasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh Desain Interior, yakni Zonasi dan Sirkulasi terhadap kepuasan pelanggan dan Kinerja Bisnis pada Pertokoan di Cosplay Center di Kota Medan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

a) Pengaruh Positif Desain Interior terhadap Kinerja Keuangan

Mayoritas Pertokoan pada Cosplay Center (50%) mengalami peningkatan pendapatan yang signifikan dan sebagian besar juga melaporkan peningkatan rata-rata nilai transaksi pelanggan (25% signifikan, 37,5% sedang). Temuan ini mengindikasikan bahwa zonasi dan sirkulasi yang efektif dalam desain interior turut berkontribusi pada peningkatan performa finansial bisnis.

b) Peran Desain Interior dalam menciptakan Pengalaman dan Loyalitas Pelanggan

Dengan adanya peningkatan waktu tinggal pelanggan (50% meningkat sedang) dan tingginya frekuensi positif dari pelanggan (50% sangat sering). Meskipun tingkat retensi pelanggan masih dikategori sedang (62,5%), pengalaman positif yang diciptakan oleh tata ruang yang nyaman dan efisien mendorong loyalitas dan promosi *word-of-mouth*, yang esensial bagi pertumbuhan bisnis.

c) Efisiensi Operasional yang didukung Desain ruang

Aspek zonasi dan sirkulasi di *Cosplay Center* juga menunjukkan kontribusi positif terhadap efisiensi operasional. Pengelola menilai alur kerja karyawan sebagian besar efisien (50%) dan pengelolaan stok/display produk sangat dipermudah (75% mempermudah). Ini menegaskan bahwa desain interior yang baik tidak hanya menguntungkan pelanggan, tetapi juga mendukung produktivitas dan kelancaran operasional internal bisnis.

d) Fleksibilitas ruang sebagai Daya saing

Kemampuan ruang Pertokoan pada *Cosplay Center* untuk beradaptasi dengan berbagai acara dan tren baru (87,5% kontribusi besar) merupakan indikator positif dari zonasi yang fleksibel. Adaptabilitas ini memungkinkan masing-masing Toko untuk tetap relevan dan menarik bagi komunitas yang dinamis, menciptakan nilai tambah dan potensi pasar yang berkelanjutan.

e) Kepuasan Pelanggan sebagai Katalis Kinerja Bisnis

Manajemen Pertokoan dengan tema *Cosplay Center* memiliki keyakinan kuat bahwa kepuasan pelanggan (yang dipengaruhi oleh desain interior)

memiliki dampak besar (50% besar dampaknya, 25% sangat besar dampaknya) terhadap kinerja bisnis. Hal ini memperkuat hipotesis bahwa investasi dalam desain interior yang berpusat pada pengalaman pelanggan akan berimbas positif pada metrik bisnis yang lebih luas, seperti peningkatan pengunjung, penjualan, dan reputasi.

5.2. Saran

5.2.1. Bagi Pengelola Pertokoan dengan tema Cosplay Center

a) Prioritaskan Desain Berbasis Pengalaman: Terus optimalkan zonasi dan sirkulasi ruang untuk menciptakan pengalaman yang lebih imersif dan nyaman bagi pelanggan. Pertimbangkan untuk menyediakan lebih banyak area spesifik yang mendukung aktivitas *cosplay* (misalnya, *photo booth* dengan *lighting* khusus, area ganti kostum yang memadai, atau *workshop space* kecil) untuk meningkatkan *dwell time* dan *engagement*.

b) Manfaatkan Feedback Pelanggan: Tingkat rekomendasi yang tinggi menunjukkan bahwa pelanggan puas. Aktif kumpulkan dan manfaatkan *feedback* pelanggan terkait tata ruang untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan, yang dapat mengoptimalkan pengalaman dan mendorong retensi lebih lanjut.

c) Investasi dalam Fleksibilitas: Mengingat tingginya kontribusi adaptabilitas ruang, pertimbangkan desain yang lebih modular atau mudah diubah untuk mengakomodasi berbagai *event*, kompetisi, atau *pop-up store* yang dapat menarik *traffic* dan diversifikasi pendapatan.

d) Evaluasi Dampak Desain Secara Periodik: Lakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas zonasi dan sirkulasi terhadap indikator kinerja bisnis (misalnya, melalui survei kepuasan pelanggan yang lebih rinci, atau analisis data penjualan per zona jika memungkinkan) untuk identifikasi area perbaikan.

5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

a) Ekspansi Variabel Desain: Penelitian mendatang dapat memperluas lingkup variabel

desain interior, tidak hanya zonasi dan sirkulasi, tetapi juga elemen lain seperti pencahayaan, material, warna, atau *furnitur*, untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja bisnis.

b) Perbandingan Antar Kota/Negara: Melakukan penelitian komparatif antar *Cosplay Center* di kota atau bahkan negara lain dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor desain yang universal atau kontekstual.

c) Fokus pada Aspek Kualitatif Mendalam: Menggali lebih dalam aspek kualitatif melalui *focus group discussion* dengan komunitas *cosplay* dapat memberikan wawasan yang lebih kaya mengenai kebutuhan dan preferensi ruang yang spesifik.

d) Pengukuran Kinerja Bisnis yang Lebih Objektif: Jika memungkinkan, penelitian selanjutnya dapat mengumpulkan data kinerja bisnis yang lebih objektif dan terperinci (misalnya, data penjualan aktual per area, *traffic heatmap*) dengan kerja sama langsung dari *Cosplay Center* untuk analisis yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Amane, Ade Putra Ode, et al. *PEMANFAATAN DAN PENERAPAN INTERNET OF THINGS (IOT) DI BERBAGAI BIDANG*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023. <https://buku.sonpedia.com/2023/01/pemanfaatan-dan-penerapan-internet-of.html>
- Aritonang, Liesbeth, et al. "Analisis Pengaruh Estetika Struktur Bangunan Bambu Restoran Mutia Garden terhadap Lingkungan Sekitar." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7.2 (2023): 6518-6525. <https://jptam.org/index.php/jptam/issue/view/26>
- Aritonang, Liesbeth. "Analisa Toko Bahan Maket sebagai Sarana Penyedia Material serta Pembuatan Aksesoris untuk Maket di Kota Medan." *Prasarana Sekolah Keberbakatan Olahraga (SKO)*". *Arsitektur* 3.2 (2020): 252-260. https://www.academia.edu/download/58290292/06-liesbeth_46-56.pdf
- Betsy Golden Kellen, pada artikel "History, Cosplay, and Comic-Con" <https://daily.jstor.org/history-cosplay-and-comic-con/>, akses Desember 2023
- Darwin Sinabariba, Liesbeth Aritonang, & Steven Chandra. (2023). PERANCANGAN PUSAT SAINS DENGAN PENDEKATAN ARSITEKTUR HI-TECH DI MEDAN. *Jurnal Sains Dan Teknologi ISTP*, 19(1), 57–67. Retrieved from <http://ejurnal.istp.ac.id/index.php/jsti/article/view/281>
- Deni Setiawan, Timbul Haryono, M. Agus Burhan, DIALEKTIKA COSPLAY, ESTETIKA, DAN KEBUDAYAAN DI INDONESIA, Corak, Jurnal Seni Kriya, Vol 2 No 1 (Mei-Oktober 2013) hal. 57-70, DOI: <https://doi.org/10.24821/corak.v2i1.2329>
- Francis D.K. Ching, 1996. *Arsitektur: Bentuk, Ruang dan Tataan*, Edisi 3, Jakarta, Erlangga
- Francis D.K. Ching, 1996. *Ilustrasi Desain Interior*, Jakarta, Erlangga
- Frenchy Lunning, 2022. *Cosplay The Fictional Mode of Existence*, <https://www.upress.umn.edu/book-division/books/cosplay>, akses Januari 2024
- Igamawarni, Wanda, Sanggam B. Sihombing, and Liesbeth Aritonang. "PERENCANAAN PUSAT PERBELANJAAN BATIK DENGAN PENDEKATAN ARSITEKTUR METAFORA DI KOTA MEDAN." *Jurnal Ruang Luar dan Dalam* 6.01 (2024): 01-09.

- <http://ejurnal.istp.ac.id/index.php/jrld/article/view/374>
- Ivena, Valencia, and Liesbeth Aritonang. "PERANCANGAN DUNIA PERAN PROFESI UNTUK EDUKASI ANAK DENGAN PENDEKATAN TEMA SIMBOLIS." *Jurnal Ruang Luar dan Dalam* 4.1 (2022): 44-51.
<http://ejurnal.istp.ac.id/index.php/jrld/article/view/231>
- Mahmuda, Imam, "Hubungan Harga Diri Dengan Kepercayaan Diri Pada Komunitas Cosplayer Medan (Cosmed)" *Jurnal Medan Area University, SP-Psychology*, 3729, June 2017
<https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/8025>, akses Desember 2023
- Mona H. Siregar dan Liesbeth Aritonang (2022) "PEMANFAATAN DAN OPTIMALISASI AREA TERAS RUMAH TINGGAL TYPE 36 SEBAGAI USAHA BERBASIS RUMAH (UBR) DI PERUMAHAN GRIYA PERMATA 4 TANJUNG ANOM" *Jurnal Dama Agung* 30.1 (2022): 218-226.
<http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/1555>
- Pramana, N. A., & Masykur, A. M. (2020). COSPLAY ADALAH "JALAN NINJAKU" SEBUAH INTERPRETATIVE PHENOMENOLOGICAL ANALYSIS. *Jurnal EMPATI*, 8(3), 646-654. <https://doi.org/10.14710/empati.2019.26508>
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/26508>, akses Desember 2023
- Quindt, Svetlana. 2019. Getting Started - With Cosplay - A Beginner's Guide, <https://www.kamuicospay.com/product/gettingintocospay/>, Desember 2023, youtube channel <https://www.youtube.com/kamuicospayofficial>, akses Desember 2023
- Quindt, Svetlana. 2019. The Book of Cosplay Light & Sound Effects, <https://www.kamuicospay.com/product/digitalbundle16/>, Desember 2023
- Resnik, Mike (2015). "Worldcon Masquerades". Always Fan. Wildside Press. Pp 106-110
- Sinaga, Dearma Sariyani, et al. "PENGARUH GAYA KEPEMIPINAN, STRES KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI SIBOLGA." *Jurnal Darma Agung* 32.3 (2024): 330-338.
- Sitohang, Rasmi, Mona H. Siregar, and Jekki Krindo HT Balian. "PENENTUAN TINGKAT HUBUNGAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SURYAMAS LESTARI PRIMA MEDAN." *Jurnal Sains dan Teknologi ISTP* 19.1 (2023): 80-89.
- Siregar, Mona Hatorangan, and MM SE. "PENGARUH PROMOSI DAN SARANA FISIK TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH KULIAH DI INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI TD PARDEDE." *Jurnal Sains dan Teknologi ISTP* 13.1 (2020): 81-89.
- Theresia Pynkyawati, dkk. 2016. Desain Pola Sirkulasi Bangunan Multifungsi Ditinjau Dari Segi Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna Bangunan The Bellagio Residences Jakarta, *Jurnal Reka Karsa, Jurusan Teknik Arsitektur Itenas, Vol 4 No 2 Online Institut Teknologi Nasional* (Januari 2016)

<https://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekakarsa/article/view/1375>

Sumber lain:

<https://archive.org/details/fancydressesdesc00holtrich/page/n5/mode/2up>, akses Desember 2023

https://archive.org/details/male_character_costumes, akses Desember 2023

<https://blog.drewprops.com/2017/10/20-years-cosplay-trends-dragon-con/>, akses Desember 2023

<https://cosplayadvice.com/halloween-vs-cosplay/>, akses Desember 2023

<https://cosplayerworkshop.com/about/>, akses Januari 2024

<https://en.wikipedia.org/wiki/Cosplay>, akses Desember 2023

https://en.wikipedia.org/wiki/Supanova_Expo, akses Desember 2023

<https://japantour.xyz/2020/05/21/cosplay-shops-tokyo/>, akses Desember 2023

<https://kinpatsucosplay.com/product/jinx-cosplay-props-league-of-legends/>, akses Desember 2023

<https://lacarina.com/blog/2008/11/bodyline-harajuku-lolita-shopping-inexpensive-dresses-blouses-purses/>, akses Desember 2023

<https://lifestyle.sindonews.com/berita/1437514/158/menguji-kekuatan-superhero-lokal-di-industri-film>, akses Desember 2023

<https://toolkit.people360.com.ph/safety-resources/posters>, akses Desember 2023

<https://twitter.com/jagatverse/status/1533271382855131136>, akses Desember 2023

<https://web.archive.org/web/20210412195504/https://memories.royalalberthall.com>, akses Desember 2023

<https://web.archive.org/web/20120705013049/http://yeinjee.com/tag/nobuyukinov-takahashi/>, akses Desember 2023

<https://web.facebook.com/KamuiCos/photos>, akses Desember 2023

<https://web.facebook.com/KamuiCos/posts/the-zinogre-armor-found-a-good-spot-in-my-workshop>, akses Desember 2023

<https://www.alliedmarketresearch.com/cosplay-costumes-market-A13135>, akses Desember 2023

https://www.ccohs.ca/oshanswers/ergonomics/lighting/lighting_survey.html, akses Desember 2023

https://www.cracked.com/article_20873_6-nerd-culture-stereotypes-that-are-way-older-than-you-think.html, akses Desember 2023

<https://www.destimap.com/index.php?act=attraction&a=Bodyline-Harajuku%2C-Shibuya%2C-Japan>, akses Januari 2024

<https://www.gramedia.com/products/volt-1-lahirnya-sang-legenda>, akses Desember 2023