

# ASPIRASI FPP

FAKULTI PENGURUSAN DAN PERNIAGAAN, UTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN, KAMPUS SEREMBAN

ISSN 2735-0525

EDISI 1, 2024

**REKABENTUK DALAMAN**  
*Pengaruh Psikologi Pelanggan*

Kejayaan Media Sosial Dalam Industri  
Perniagaan:  
Konteks Perniagaan Viral Menuju Era IR4.0

**Pengubahan Wang & Pengelakan Cukai:**  
*Kesan Terhadap Ekonomi, Sosial dan Politik*

**PASCA PANDEMIK:**  
*10 Idea Trending*  
*Perniagaan Kecil di Malaysia*

**SYAQIST**  
*PENERAJU*  
**CADAR PATCHWORK**  
**PREMIUM**

**TEKNOLOGI DALAM PERNIAGAAN**  
*RAHMAT ATAU SUMPAHAN?*

## PENGURUSAN STRATEGI

# REKAAN DALAMAN PENGARUHI PSIKOLOGI PELANGGAN

*Dr Wan Normila Mohamad*

*Hafisah Yaakob*

*Dr Jamilah Mohd Mahyideen*

*Nurhanani Aflizan Mohamad Rusli*

Persaingan dalam industri makanan dan minuman seperti restoran, kedai aiskrim, kafe dan lain-lain lebih tertumpu kepada lokasi, harga dan promosi. Namun begitu, ramai yang kurang menyedari akan kepentingan reka bentuk dalaman sebagai salah satu strategi persaingan. Reka bentuk dalaman memberi kesan kepada psikologi pelanggan, seterusnya mendorong mereka untuk membuat pesanan makanan dan minuman dan mempengaruhi tempoh keberadaan mereka di premis tersebut. Pilihan tempat duduk, cahaya, muzik dan seni bina, kesemuanya memainkan peranan dalam reka bentuk dalaman sesebuah perniagaan.



Sebagai contoh, reka bentuk dalaman sesebuah restoran adalah penting untuk penjenamaan (branding). Reka bentuk dalaman adalah perkara pertama yang akan dinilai oleh pelanggan semasa memasuki restoran. Tanggapan pertama ini akan menentukan cara mereka melihat jenama restoran tersebut, tahap perkhidmatan yang disediakan dan tempoh mengambil dan mendapat pesanan. Perkara ini penting dalam menentukan sama ada pelanggan akan kembali semula ke restoran tersebut ataupun tidak. Oleh itu, kepentingan reka bentuk dalaman tidak boleh dipandang remeh. Bahagian dalaman yang lusuh atau sangat terang akan membentuk kesan negatif kepada pelanggan. Idea dalaman restoran yang ideal ialah menggunakan cahaya semula jadi sepenuhnya. Ini kerana pencahayaan yang baik dapat membantu mencipta suasana yang menarik untuk berfoto. Berikut adalah elemen-elemen reka bentuk dalaman restoran yang mampu mempengaruhi psikologi pelanggan.

### *Aspek utama reka bentuk dalaman restoran*

- **Seni Bina & Reka Bentuk**
- **Pencahayaan**
- **Tempat duduk**
- **Warna**
- **Bau**
- **Akustik**



## SENI BINA DAN REKA BENTUK

Seni bina dan reka bentuk adalah aspek penting dalam reka bentuk dalaman restoran yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap pengalaman pelanggan. Aspek yang dititikberatkan ialah seperti **keluasan restoran**, **kesesakan semasa waktu puncak**, dan **keselesaan** untuk berjalan dalam restoran tanpa halangan.

" Setting up a decor that doesn't go with the food/cuisine they serve is the biggest design blunder that a restaurateur can make. It is very important for the personality of the restaurant brand to reflect in the decor. "

Kanika Pahwa,  
Studio Ezube

POSist

Ruangan tempat duduk individu yang selesa adalah 20 kaki persegi terutama kepada restoran mewah. Meja untuk tempahan sesuai diletakkan berhampiran pintu masuk sekiranya ruang yang ada lebih luas. Pastikan pelayan restoran boleh melihat pelanggan dan pelanggan juga dapat melihat pelayan. Papan tanda ke tandas perlu ada bagi memudahkan pelanggan untuk ke tandas. Lokasi tandas lebih sesuai jauh dari dapur dan tidak berada di ruang hadapan restoran.



## PENCAHAYAAN

Pencahayaan adalah bahagian penting dalam reka bentuk dalaman restoran. Secara teknikal terdapat tiga jenis pencahayaan; *Pencahayaan Umum (Ambien)*, *Tugas (Task)* dan *Aksen (Accent)*.

- **Pencahayaan Umum (Ambien)** – rupa dan rasa keseluruhan restoran. Restoran mewah menggunakan pencahayaan ambien yang malap untuk mencipta mood dan aura yang santai. Tujuan utama bagi mendorong pelanggan untuk bersantai lebih lama dan seterusnya memesan lebih banyak hidangan.
- **Pencahayaan Tugas (Task)** – lampu yang digunakan untuk melaksanakan tugas di mana pelayan lebih mudah untuk bertugas dan memudahkan pelanggan membaca menu dan membuat pesanan. Lampu ini perlu digunakan secara strategik supaya ia tidak merosakkan objektif cahaya persekitaran, tetapi pada masa yang sama melaksanakan fungsinya dengan baik, terutamanya di restoran santapan.
- **Lampu Aksen (Accent)** – lampu yang digunakan untuk sentuhan tambahan lebih kepada hiasan. Pencahayaan aksen adalah pencahayaan yang bertujuan untuk menonjolkan objek atau ciri-ciri tertentu. Di samping, menyediakan suasana dan mempengaruhi mood.

## TEMPAT DUDUK



Jenis tempat duduk yang digunakan memberi kesan kepada psikologi dan pengalaman pelanggan. Contohnya, Starbucks mempunyai tempat duduk yang selesa, kerusi malas dan sofa yang berat dan empuk. Ini mendorong pelanggan untuk berada lebih lama dan terus memesan lebih banyak kopi. Mencampurkan kaedah tempat duduk *alternatif* seperti buaian juga mempunyai kesan yang sama dan membantu pelanggan berehat dengan selesa.

### PSYCHOLOGY OF SCENTS IN A RESTAURANT

POSist



Chamomile, Lavender and Vanilla reduces stress and relaxes the mind making them perfect for a fine dining restaurant.



Baked bread reminds one of home and gives a comforting feeling thus works good for dessert section of a restaurant or a bakery.



The smell of cucumber can actually make the customers feel that an area is larger than it seems which make it perfect for small spaced establishments.



Peppermint, cucumber and citrus flavors makes a person feel fresh making them ideal for restaurants catering to after-work corporate employees



Never use barbecue as your scent, even if you run a barbecue joint as it makes the place feel small and more stuffy while killing the appetite.

www.posist.com

The Restaurant Times

## WARNA

Warna yang berbeza mencetuskan emosi yang berbeza dan menetapkan mood yang berbeza. Sesetengah warna merangsang diet manakala yang lain menghalangnya. Warna hangat seperti merah dan oren dianggap sebagai perangsang yang kuat. Kuning adalah warna yang terang dan boleh membangkitkan selera. Manakala biru boleh mencetuskan perasaan kelegaan pelanggan dan menimbulkan perasaan ketenangan. Kelabu, coklat dan ungu diletakkan dalam kategori warna yang suram dan letih. Contohnya warna coklat mengingatkan kepada makanan hangus, dan ungu dikaitkan dengan makanan yang kurang popular seperti terung.

" Colour in restaurants and cafes creates a very powerful impact on customer experience as it helps to enhance mood and crave for good food and drinks. Different colours can create different moods and the key is to tap the correct mood for your restaurant and use it. "

Vaibhav Pancholi,  
Interior Designer, Design Hut

POSist

## WANGIAN

Rangsangan bau boleh jadi strategi pemasaran yang berkesan. Bau dapat memainkan peranan penting dalam merangsang perasaan dan persepsi pelanggan. Sebagai contoh, apabila pelanggan melalui restoran seperti **Kentucky Fried Chicken**, **Famous Amos**, atau **Starbucks**, penyebaran aroma produk makanan atau minuman tersebut akan merangsang perasaan untuk masuk ke restoran. Menurut kajian, bau yang betul boleh meningkatkan jualan makanan sebanyak 300%. Malah, menurut Universiti Paderborn, aroma bau meningkatkan **pembelian impuls** sebanyak 6%, niat membeli sebanyak 14.8%, dan tempoh keberadaan pelanggan di restoran sebanyak 15.9%.

## AKUSTIK

Penggunaan muzik sebagai strategi pemasaran dapat memberi pelbagai manfaat. Sebagai contoh muzik dapat membantu mencipta suasana yang selesa melalui pemilihan genre muzik. Untuk restoran mewah, penggunaan muzik berbentuk instrumental adalah paling baik. Peralatan muzik seperti piano sesuai dipamerkan di restoran mewah. Gunakan muzik yang berentak lebih laju untuk waktu sibuk dan rentak yang santai dan perlahan untuk waktu yang kurang sibuk atau lebih santai.

## RUJUKAN

<https://www.posist.com/restaurant-times/resources/importance-of-restaurant-interior-design.html>

<https://irpcdn.multiscreensite.com/525467f3/files/uploaded/KETAHUI%203%20JENIS%20PENCAHAYAAN.pdf>

## KESIMPULAN

Kejayaan restoran bukan ditentukan oleh kualiti menu semata-mata namun ia juga sangat dipengaruhi oleh seni reka bentuk dalaman (interior). Reka bentuk dalaman restoran memainkan peranan penting dalam mencipta pengalaman pelanggan sekaligus menjadi elemen pemasaran yang kuat untuk menarik pelanggan baru dan mengekalkan pelanggan sedia ada.

