

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS *GREEN SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN TAMU PADA BOGAMERTA RESTORAN  
DI PANDAWA HILL RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Dewa Ayu Novita Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS *GREEN SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN TAMU PADA BOGAMERTA RESTORAN  
DI PANDAWA HILL RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Dewa Ayu Novita Dewi  
1815834003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **SKRIPSI**

# **ANALISIS KUALITAS *GREEN SERVICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA BOGAMERTA RESTORAN DI PANDAWA HILL RESORT**

Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata  
Di Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Dewa Ayu Novita Dewi  
1815834003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS *GREEN SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN TAMU PADA BOGAMERTA RESTORAN  
DI PANDAWA HILL RESORT**

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Pada, Senin 28 Agustus 2023

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Ni Luh Eka Armoni SE.,M Par**  
NIP.196310261989102001



**I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd.,**  
NIP. 197507042002121002

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D**  
NIP.196312281990102001




## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul :

### **ANALISIS KUALITAS *GREEN SERVICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA BOGAMERTA RESTORAN DI PANDAWA HILL RESORT**

Yang disusun oleh Dewa Ayu Novita Dewi (NIM.1815834003) Telah  
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji

Pada hari, Senin 28 Agustus 2023

|         | Nama Tim Penguji   | Tanda Tangan  |
|---------|--|---|
| Ketua   | Ni Luh Eka Armoni SE,,M Par<br>NIP. 196310261989102001       |  |
| Anggota | Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr. Par<br>NIK. 202111012 |  |
| Anggota | Ni Kadek Herna Lastari, M.P.d.<br>NIK. 199505302022032015    |  |

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM,Ph,D  
NIP.196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewa Ayu Novita Dewi  
NIM : 18155834003  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Analisis Kualitas Green Service Terhadap Kepuasan Tamu Pada Bogamerta Restoran Di Pandawa Hill Resort”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 18 September 2023  
Yang membuat pernyataan,



Dewa Ayu Novita Dewi

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karuniaNya maka penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Green Service Terhadap Kepuasan Tamu Pada Bogamerta Restoran Di Pandawa Hill Resort “ Ini dengan baik dan penulis mampu menyelesaikannya tepat waktu. Proposal ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan Laporan ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ni Luh Eka Armoni SE, M.Par selaku dosen pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., selaku dosen pembimbing 2 atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membantu membimbing atau memberi arahan kepada penulis.
7. Kepada Kedua orang tua saya yang telah memberikan semangat, dan dukungan secara finansial maupun doa.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang senantiasa selalu membantu penulis untuk menyempurnakan penulisan ini.

Besar harapan penulis agar skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa. Demikian yang dapat penulis sampaikan, akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan proposal penelitian ini.

Penulis

Dewa Ayu Novita Dewi



## ABSTRAK

Novita Dewi, Dewa Ayu. 2023. “Analisis Kualitas *Green Service* terhadap Kepuasan Tamu Pada Bogamerta Restoran Di Pandawa Hill Resort”. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Ni Luh Eka Armoni SE,,M Par Dan Pembimbing II: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd.,

Kata Kunci : *Service Quality*, *Green Service* , Kepuasan Tamu

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis kualitas green service terhadap kepuasan tamu dan Untuk menganalisis faktor yang perlu dipertahankan & ditingkatkan. Penelitian ini berlokasi di Pandawa Hill Resort di Jl. Pantai Pandawa No.15, Kutuh, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali. pada penelitian ini populasi yang diberikan wawancara adalah karyawan di Restourant Pandawa Hill Resort Berjumlah 7 orang. Dimana Jumlah sampel adalah sama dengan jumlah indikator dikalikan 5 sampai dengan 10 jumlah wisatawan yang akan menjadi sampel berjumlah 70 wisatawan. Analisis yang digunakan yaitu Servqual (*Service Quality*) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil analisis menunjukkan uji service quality menunjukkan bahwa variabel tangibles memiliki nilai rata-rata gap 0,29, variabel reliability memiliki nilai rata-rata gap 0,43, variabel responsiveness memiliki nilai rata-rata gap 0,45, variabel assurance memiliki nilai rata-rata gap 0,17 dan variabel emphaty memiliki nilai rata-rata gap 0,43. Dari tersebut maka penerapan kualitas pelayanan green service terhadap kepuasan tamu pada bogamerta restoran di pandawa hill resort melebihi dari harapan yang di rasakan oleh wisatawan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan jika Berikut faktor yang masuk pada kuadran kedua adalah Suasana restoran yang bersih dan tidak mencemari lingkungan, Retoran menggunakan perlengkapan higienis setiap melayani konsumen, Mengurangi penggunaan kertas dalam setiap transaksi di restoran, Penggunaan alat makan yang berbahan ramah lingkungan, Daya tanggap dalam menyampaikan penggunaan peralatan yang berbahan ramah

lingkungan dari sendok dan tissue, Memberitahukan para tamu mengenai layanan ramah lingkungan seperti kurangnya barang sekali pakai, Daya tanggap jika tamu mengalami kendala dalam penggunaan peralatan yang ramah lingkungan, Restoran menjamin dari kebersihan peralatan hingga makanana yang disajikan kepada tamu restoran dan Mampu membantu konsumen yang kebingungan dalam menggunakan peralatan makan yang ramah lingkungan. Sedangkan indikator yang perlu di tingkatkan terdapat pada kuadran IV dimana menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan.

## ABSTRACT

Novita Dewi, Dewa Ayu 2023. analyze the quality of green service on guest satisfaction in Bogamerta Restoran at Pandawa Hill Resort. *Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.*

*This thesis has been approved and checked by Supervisor I: Ni Luh Eka Armoni SE.,M Par and Supervisor II: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd.,*

**Keyword:** Service Quality, Green Service , *guest satisfaction*

The purpose of this study is to analyze the quality of green service on guest satisfaction and to analyze the factors that need to be maintained & improved. This research is located at Pandawa Hill Resort on Jl. Pandawa Beach No. 15, Kutuh, Kec. Kuta Sel., Badung Regency, Bali. In this study, the population interviewed was employees at the Pandawa Hill Resort Restaurant, totaling 7 people. Where the number of samples is the same as the number of indicators multiplied by 5 to 10 the number of tourists who will be sampled is 70 tourists. The analysis used is Servqual (Service Quality) and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the analysis show that the service quality test shows that the tangibles variable has an average gap value of 0.29, the reliability variable has an average gap value of 0.43, the responsiveness variable has an average gap value of 0.45, the assurance variable has an average value of the average gap is 0.17 and the empathy variable has an average gap value of 0.43. From this, the application of green service quality to guest satisfaction at the Bogamerta restaurant at Pandawa Hill Resort exceeds the expectations felt by tourists. Based on the results of the analysis, it shows that if the following factors enter into the second quadrant, the restaurant atmosphere is clean and does not pollute the environment, the restaurant uses hygienic equipment every time it serves consumers, reduces the use of paper in every transaction in the restaurant, uses cutlery made from environmentally friendly, responsiveness in conveying the use of equipment made from environmentally friendly materials from spoons and

tissues, Informing guests about environmentally friendly services such as a lack of disposable items, Responsiveness if guests experience problems in using environmentally friendly equipment, The restaurant guarantees the cleanliness of the equipment to the food served to restaurant guests and Being able to help consumers who are confused about using environmentally friendly cutlery. While the indicators that need to be improved are in quadrant IV Idmana indicating that the factors that affect customers are less important, but their implementation is excessive.

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                                  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                   | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN</b> .....       | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....                      | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....                       | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....                | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                  | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                      | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                    | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                   | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                 | <b>xvii</b> |
| <br>   |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                               | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                             | 5           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                    | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                  | 5           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                 | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                         | <b>8</b>    |
| 2.1 Landasan Teori .....                                     | 8           |
| 2.1.1 Pengertian Hotel .....                                 | 8           |
| 2.1.2 Restoran .....   | 9           |
| 2.1.3 Macam-macam Restoran .....                             | 9           |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan Hijau (Kualitas Green Service)..... | 10          |
| 2.1.5 Kepuasan Tamu .....                                    | 14          |
| 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....                        | 15          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                       | <b>19</b>   |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.1 Lokasi Penelitian .....                      | 19        |
| 3.2 Objek Penelitian .....                       | 19        |
| 3.3 Identifikasi Variabel .....                  | 19        |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel .....          | 20        |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data .....                  | 21        |
| 3.5.1 Jenis Data.....                            | 21        |
| 3.5.2 Sumber Data .....                          | 22        |
| 3.6 Populasi Informan .....                      | 22        |
| 3.7 Metode Pengumpulan Data .....                | 23        |
| 3.8 Teknik Analisis Data .....                   | 25        |
| 3.8.1 Uji Instrumen .....                        | 25        |
| 3.8.2 Servqual (Service Quality) .....           | 26        |
| 3.8.3 Importance Performance Analysis (IPA)..... | 28        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>                    | <b>32</b> |
| Gambaran umum lokasi penelitian .....            | 32        |
| Hasil Penelitian .....                           | 47        |
| <b>BAB V PENUTUP DAN SARAN .....</b>             | <b>61</b> |
| Gambaran umum lokasi penelitian.....             | 61        |
| Hasil Penelitian .....                           | 62        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                      | <b>63</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                             | <b>66</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Variabel dan Indikator .....       | 20 |
| Tabel 3.2 Populasi Informan .....            | 23 |
| Tabel 4.1 Hasil Karakteristik Responden..... | 47 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4.1 Gambaran Umum Pandawa Hill Resort Restoran..... | 32 |
| Gambar 4.2 Hasil Penelitian .....                          | 47 |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                          | 67 |
| Lampiran 2 Dokumentasi Kuesioner Penelitian .....             | 71 |
| Lampiran 3 Struktur Organisasi Hotel Pandawa Hill Resort..... | 72 |
| Lampiran 4 Tabulasi Data dan Hasil Uji .....                  | 73 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bali sebagai daerah tujuan wisata karena Bali memiliki ciri khas tersendiri pada objek wisata alam maupun budaya yang dimilikinya. Bali menjadi salah satu tempat wisata yang sudah terkenal di Dunia bahkan merupakan tempat yang wajib dikunjungi oleh para pencinta traveling. Pulau Bali memiliki banyak daerah atraksi wisata seperti pantai, pegunungan, dan kebudayaannya yang mampu menarik minat wisatawan untuk datang. Disamping itu, masyarakat Bali juga terkenal dengan keramah tamahannya sehingga wisatawan yang datang ke Bali merasa diterima dengan baik.

Mengingat dari kebutuhan dan keperluan wisatawan yang cukup banyak selama berlibur maka terbentuklah industri pariwisata yang terdiri dari berbagai macam perusahaan yang berkecimpung dalam bidang pariwisata. Industri ini bergerak secara bersama yang menghasilkan produk barang ataupun jasa (*goods and services*) yang bertujuan untuk mampu dalam memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke Bali salah satu contohnya seperti wisatawan mendapatkan kepuasan terhadap jasa atau produk yang diterimanya, wisatawan akan menilai sendiri kualitas yang mereka dapatkan. Jika wisatawan merasa puas, mereka akan datang kembali dan akan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli dan memakai jasa di tempat yang sama. Kepuasan wisatawan dapat tercapai ketika kualitas produk yang diberikan sudah sesuai dengan

keinginan tamu tersebut. Dapat di lihat secara umum jika wisatawan merasa puas dengan suatu kualitas dari suatu produk, mereka kerap memberi timbal balik dengan cara membeli dan menggunakan serta mereka akan memberi tahu orang lain tentang pengalaman yang mereka dapatkan pada kualitas produk tersebut. Salah satu dari suatu kepuasan tamu ialah kualitas pelayanan yang ada di Hotel.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2012). Ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, yaitu:

*Tangibles* (Nyata), meliputi bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata/langsung seperti penampilan karyawan, fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi.

*Reability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Contoh : Menggunakan fasilitas pembangkit listrik tenaga surya di dalam restoran, Penggunaan alat makan yang berbahan ramah lingkungan.

*Responsiveness* (Kesigapan/Tanggapan), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Contoh : Daya tanggap jika tamu mengalami kendala dalam penggunaan peralatan yang ramah lingkungan.

*Assurance* (Jaminan atau kepastian), mencakup tingkat pengetahuan dan keramah tamahan serta sopan santun yang harus dimiliki karyawan disamping kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan.

Contoh : Restoran menjamin dari kebersihan peralatan hingga makanana yang disajikan kepada tamu restoran.

*Empathy* (Empati), merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individu. Contoh : Mampu membantu konsumen yang kebingungan dalam menggunakan peralatan makan yang ramah lingkungan, Suasana yang diberikan kepada tamu restoran sangat baik dan terbebas dari pencemaran lingkungan. Salah satu yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan adanya penerapan green service dimana penggunaan dan seluruh kegiatan operasional memperhatikan dampak terhadap lingkungan.

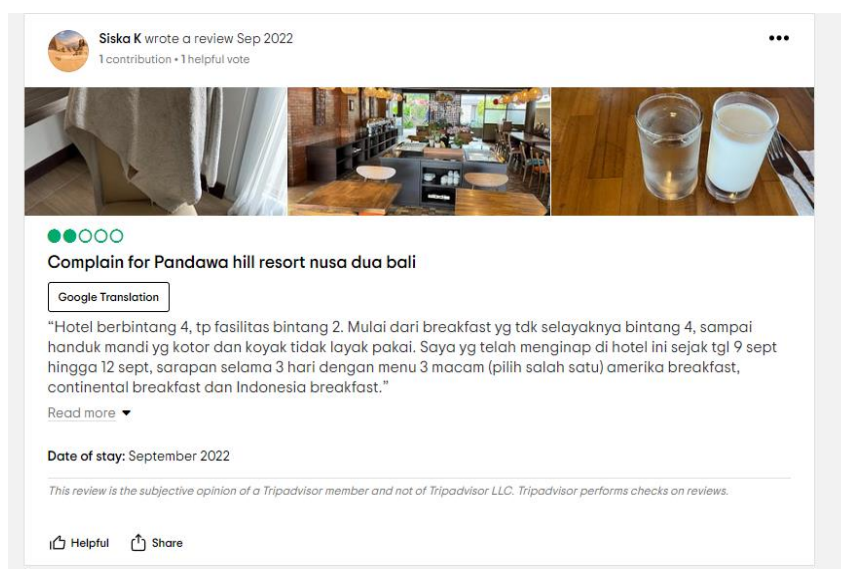
Praktik *green service* berorientasi pada pengendalian proses penyampaian layanan dan dukungan layanan untuk meminimalkan konsumsi dan pemborosan sumber daya sambil menghilangkan penggunaan bahan dan peralatan yang merusak lingkungan dari operasi layanan. Meminimalkan disini dimaksudkan untuk mengurangi efek pencemaran lingkungan yang diakibatkan dari kegiatan operasional perusahaan sehingga tidak mencemari lingkungan.

Tujuannya adalah untuk mempromosikan konservasi sumber daya dan penggunaan bahan ramah lingkungan, bahan daur ulang, dan mesin hemat energi dalam operasi layanan. Salah satu hotel yang menerapkan green service adalah Pandawa Hill Resort pada restoran nya.

Pandawa Hill Resort adalah salah satu Hotel yang berlokasi di Jl. Pantai Pandawa No 15, Desa Kutuh, Kuta Selatan, Badung, Bali - Indonesia, Uluwatu, Bali, memiliki beberapa departemen yang saling membantu untuk kelancaran kegiatan operasional. Salah satunya adalah *Food and Beverage Department*.

Departemen ini merupakan salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang bertugas menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman untuk tamu (in-house) maupun tamu luar hotel. Pandawa Hill Resort memiliki Resto yang menyajikan hidangan “Indonesian *Cuisine*”. Salah satu hidangan favorit adalah pasta creamy chicken.

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, maka Pandawa Hill Resort harus meningkatkan mutu pelayanan serta menjaga eksistensi dari resto itu sendiri. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan maka dilakukan caraseperti memberikan *guest comment* yang berisi tentang kritik dan saran dari pelayanan yang telah diterima oleh pelanggan dari staff waiter/s. berikut disajikan salah satu riview mengenai kualitas pelayanan di Pandawa Hill Resort.



Gambar 1.1 Guest Coment Customer

Sumber : [www.tripadvisor](http://www.tripadvisor), 2022

Dari gambar diatas, terlihat dari riview tamu yang memberikan pendapat mengenai kurang puas terhadap kualitas pelayanan pada service restouran di

Pandawa Hill Resort. Kualitas pelayanan yang dinilai sangat buruk dari segi kebersihan alat yang digunakan dalam menyajikan makanan dan waktu penyajian makanan untuk tamu yang tidak sesuai jam untuk sarapan bagi tamu. Bila dalam usaha perhotelan mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas *Green Service* terhadap Kepuasan Tamu Pada Bogamerta Restoran Di Pandawa Hill Resort”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka dalam penelitian ini , penulis merumuskan permasalahannya :

1. Bagaimanakah analisis kualitas green service terhadap kepuasan tamu?
2. Faktor apakah yang perlu dipertahankan & ditingkatkan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis kualitas green service terhadap kepuasan tamu.
2. Untuk menganalisis faktor yang perlu dipertahankan & ditingkatkan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian lapangan ini diantaranya sebagai berikut:

### *1. Manfaat Teoritis*

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam wawasan dan pemahaman

mengenai Kualitas *Green Service* terhadap kepuasan tamu pada bisnis perhotelan, serta dapat menjadi bahan referensi akademik untuk pengembangan pada penelitian selanjutnya terkait kualitas pelayanan terhadap tamu.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi pedoman bagi penulis untuk mengimplementasikan teori-teori Kualitas *Green Service* di dunia industri secara langsung untuk kedepannya. Kemudian menambah wawasan dan pengetahuan penulis terkait dengan kualitas pelayanan hijau dalam meningkatkan kepuasan tamu serta dapat mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah di peroleh di kampus selama perkuliahan berlangsung dengan mempraktekannya di dunia industri. Dan juga sebagai tugas akhir maupun skripsi yang di ajukan dalam menyelesaikan program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bacaan untuk kedepannya bagi mahasiswa tentang penerapan kualitas green service pada industri perhotelan.

### c. Bagi Restoran dan Bar di Pandawa Hill Resort

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan tentang penerapan kualitas green service terhadap kepuasan tamu pada

bogamerta Restoran dan mampu bersaing di industri pariwisata.

d. Bagi sektor pariwisata

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pembangunan pariwisata yang berkelanjutan dan berbasis ramah lingkungan.

e. Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

f. Bagi para stakeholder kepariwisataan

Penelitian ini dapat memberikan gambaran akan pentingnya analisis kualitas green service dalam pembangunan dan pengelolaan hotel.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2. 1.1. Pengertian Hotel**

Hotel merupakan sebuah bangunan atau gedung yang menyediakan pelayanan jasa menginap, penyediaan makanan dan minuman serta fasilitas lainnya kepada orang – orang yang berkepentingan dan mampu membayar sesuai dengan fasilitas yang diberikan. Pengertian hotel menurut Darsono (2011) hotel adalah badan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Lawson (Rahmawati, 2015) mengatakan Hotel adalah sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, dan jasa akomodasi lainnya dengan syarat berupa imbalan ataupun pembayaran.

Pengertian Hotel menurut SK Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 merupakan salah satu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan bagi umum untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya, dengan pengelolaan secara komersial. (Hery,2019).

Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan oleh orang-orang yang melakukan perjalanan untuk sementara waktu dan dikelola secara professional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso,

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

- a. Pada uji service quality menunjukkan bahwa variabel tangibles memiliki nilai rata-rata gap 0,29, variabel reliability memiliki nilai rata-rata gap 0,43, variabel responsiveness memiliki nilai rata-rata gap 0,45, variabel assurance memiliki nilai rata-rata gap 0,17 dan variabel empathy memiliki nilai rata-rata gap 0,43. Dari tersebut maka penerapan kualitas pelayanan green service terhadap kepuasan tamu pada bogamerta restoran di pandawa hill resort melebihi dari harapan yang dirasakan oleh wisatawan
- b. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan jika Berikut faktor yang masuk pada kuadran B adalah Suasana restoran yang bersih dan tidak mencemari lingkungan, Restoran menggunakan perlengkapan higienis setiap melayani konsumen, Mengurangi penggunaan kertas dalam setiap transaksi di restoran, Penggunaan alat makan yang berbahan ramah lingkungan, Daya tanggap dalam menyampaikan penggunaan peralatan yang berbahan ramah lingkungan dari sendok dan tissue, Memberitahukan para tamu mengenai layanan ramah lingkungan seperti kurangnya barang sekali pakai, Daya tanggap jika tamu mengalami kendala dalam penggunaan peralatan yang ramah lingkungan, Restoran menjamin dari kebersihan peralatan hingga

makanan yang disajikan kepada tamu restoran dan Mampu membantu konsumen yang kebingungan dalam menggunakan peralatan makan yang ramah lingkungan. Sedangkan indikator yang perlu di tingkatkan terdapat pada kuadran D dimana menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan

## **5.2 Saran**

Dari kesimpulan diatas, maka saran dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dari segi produk yang ditawarkan ataupun jasa yang disediakan Pandawa Hill Resort.
2. Bagi peneliti lain disarankan untuk meneliti tentang kepuasan konsumen akhir dari berbagai faktor pembentuk kepuasan konsumen. Misalnya menganalisis produk dan harga dalam menilai kualitas pelayanan penerapan green service.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arisio, J. (2019). Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Hotel Apple Green Kota Batu Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 1(1), 1–15.
- Astuti, N.L.G.S.D Dan Sari, I.P.G.S. 2018. Peran Green Trust Dan Green Satisfaction Memediasi Hubungan Green Image Dengan Green Loyalty. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 7.3 (2018):809-836
- Astuti, S. A., & Sari, N. N. (2018). Terhadap Kepercayaan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Dalam Green Marketing (Studi Empiris Pada Kosmetik Ramah Lingkungan Di D.I Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 1(1), 1–14.
- Cahyadi, P. I. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel The Haven Bali Seminyak: The Effect Of Service Quality On Guest Satisfaction Of The Haven Bali Seminyak Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(4), 800-812. Retrieved From <https://Paris.Ipb-Intl.Ac.Id/Index.Php/Paris/Article/View/59>
- Can TK, Zailani S, Ramayah T (2016) Green supply chain initiatives among certified companies in Malaysia and environmental sustainability: Investigating the outcomes. *Resources, Conservation, Recycling* 55(5):495–506.
- Dan Green Perceived Risk Terhadap Green Trust. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 3, 2017: 1425-1451
- Darsono & Tjatjuk, Siswandoko, (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Abad 21, Nusantara Consulting, Jakarta.
- Dwi, Cahyo Vincentius Bagus. (2018). *Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, Harga Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titik Kumpul Coffee And Eatery Surabaya Skripsi*.
- Fandy Tjiptono Dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Hakim, M. Faturahman Nurul. 2020. *Operasional Restourant dan Bar*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Hery, K. (2019). *Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. 17.

- Hery, K. 2019. Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, Volume 17, Nomor 1, Mei 2019
- Ika Devi Widyaningrum, Devi And Effendi, Syahrul (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat*. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. (Unpublished)
- Keller, K. P. . (2007). *Manajemen Pemasaran*. Pt Indeks. Kertajaya, H. (N.D.). *Marketing Mix*. Gramedia Pustaka.
- Luis, J. B. Dan Pramudana, K.A.S. 2017. Pengaruh Green Perceived Quality, Green Satisfaction
- Luis, J. B., & Pramudana, K. A. S. (2017). Pengaruh Green Perceived Quality , Green Satisfaction Dan Green Perceived Risk Terhadap Green Trust. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(3), 1425–1451.
- Mujahidin, A. (2015). Pengaruh Green Hotel Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Positif Wom Melalui Kepuasan Pelanggan Di Hotel Shangrilla Jakarta. *Jurnal Gici*, 5(2), 34–43.
- Parasuraman., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (N.D.). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication. *Journal Of Marketing*, 49, Fall, 41–50.
- Pebriyanti, A. T. K. (2016). Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di The Royale Krakatau Hotel Cilegon. *Banten*, 1, 1023–1032.
- Putri, N. N. (2016). Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Stevie 6 Bandung. *Jurnal Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung*, 1(1), 1–10.
- Putro, W. A. (2017). Pengaruh Green Product Quality Dan Green Corporate Image Terhadap Green Customer Loyalty Yang Dimediasi Green Customer Satisfaction (Studi Kasus Pada Pelanggan Galon Merek Aqua Di Kota Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, 13(5), 989–1011.
- Rahmawati, Amalia Dewi, Dkk. 2015. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Struktur Modal Dan Keputusan Investasi Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 23 (2): 1-7.
- Rashid, N. Abdul. (2020). Analyzing Customer Satisfaction In Service Quality At

- The Malaysian Green Hotel. *Journal Of Technology Management And Technopreneurship (Jtmt)*, 8(1), 96–108
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel, Dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70.
- Rizqiningsih, D. U., & Widodo, A. (2021). Pengaruh Green Marketing Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Starbucks Coffee Kota Surabaya). *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 242–256. <https://doi.org/10.33059/jseb.v12i2.3351>
- Rumekso, Se. 2002. Housekeeping Hotel. Yogyakarta : Andi
- Santoso, I., & Fitriyani, R. (2016). Green Packaging, Green Product, Green Advertising, Persepsi, Dan Minat Beli Konsumen. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 9(2), 147–158.
- Sari, F. Dewi. L. (2013). *Perilaku Customer*. Citra Books Indonesia.
- Subakti, A. G., Tenironama, D., & Yuniarso, A. (2018). Analisis Persepsi Konsumen. *The Journal: Tourism And Hospitality Essentials Journal*, 8(1), 31. <https://doi.org/10.17509/thej.v8i1.11687>
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta
- Sujana, & Pandu, M. (2018). Pengaruh Ekspektasi Konsumen, Nilai Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 6(1), 061–064. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v6i1.37>
- Sulistiyawati, N.M.A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen*, Vol.4. No.8
- Supriadi, B. (2016). Investigasi Green Hotel Sebagai Alternatif Produk Ramah Lingkungan Bambang. *Seminar Nasional Inovasi Dan Aplikasi Teknologi Di Industri (Seniati)*, 1(1), 10–15.
- Suryadharma, I., & Nurcahya, I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(4), 930–942.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Cv Andi Offset.