

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *GREEN PRACTICE*
PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*
DALAM MENDUKUNG KEPUASAN PELAYANAN TAMU
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI**



I Nyoman Krisna Tri Bayu Wibawa

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI
ANALISIS PENERAPAN *GREEN PRACTICE*
PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*
DALAM MENDUKUNG KEPUASAN PELAYANAN TAMU
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Krisna Tri Bayu Wibawa

NIM 2015834115

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

SKRIPSI
ANALISIS PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*
DALAM Mendukung Kepuasan Pelayanan Tamu
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI

**Skripsi Ini Diusulkan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyusun Skripsi Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata Di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Krisna Tri Bayu Wibawa

NIM 2015834115

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI KONTEN VISUAL MEDIA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN BRAND IMAGE DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI

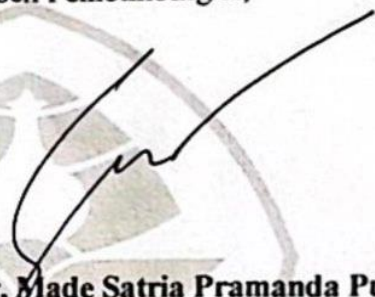
Skripsi ini telah disetujui oleh Para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Politeknik Negeri Bali pada Jumat, 22 Juli 2024

Dosen Pembimbing I,


Dosen Pembimbing II,



Dr. I Nyoman Winia, M.Si.
NIP 1962061112000031001





Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M.
NIP 199198912302022031003



Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**ANALISIS PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FOOD AND BEVERAGE
DEPARTEMEN DALAM MENDUKUNG KEPUASAN TAMU
DI THE WESTIN RESORT & SPA UBUD BALI**


yang disusun oleh **I Nyoman Krisna Tri Bayu Wibawa (NIM 2015834115)** telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Jumat tanggal, 19 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Nyoman Winia, M.Si NIP. 1962061112000031001	
Anggota	Drs. I Ketut Suarja, M.Si NIP. 196212311993031013	
Anggota	Drs. Budi Susanto, M.Par NIP. 196009251989031001	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali,




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Nyoman Krisna Tri Bayu Wibawa

NIM : 2015834115

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS *GREEN PRACTICE* PADA *FOOD AND BEVERAGE* DEPARTRMENT
DALAM MENDUKUNG KEPUASAN PELAYANAN TAMU DI *THE WESTIN*
RESORT & SPA UBUD BALI**

yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya asli saya atau terdapat kasus plagiarisme, saya dengan rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Raduno, 22 Juli 2024



I Nyoman Krisna Tri Bayu Wibawa

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “**Analisis Penerapan *Green Practice* pada *Food and Beverage Department* dalam Mendukung Kepuasan Pelayanan Tamu Di *The Westin Resort & Spa Ubud Bali*”** dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat agar dapat menyelesaikan pendidikan terapan DIV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikannya tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, di antaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan Pembimbing II yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
3. Putu Tika Virginia, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.

5. Dr. I Nyoman Winia, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
6. Seluruh senior di The Westin Resort & Spa Ubud Bali Bali khususnya di bagian *Food and Beverage Department* yang telah menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan usulan penelitian ini.
7. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi.
8. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Besar harapan penulis agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca terutama mahasiswa Politeknik Negeri Bali. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

I Nyoman Krisna Tri Bayu Wibawa

ABSTRAK

I Nyoman Krisna Tri Bayu Wibawa. (2024). *Analisis Penerapan Green Practice pada Food and Beverage Department dalam Mendukung Kepuasan Pelayanan Tamu Di The Westin Resort & Spa Ubud Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si dan Pembimbing II: Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M.

Kata Kunci: Kepuasan Pelayanan, *Green Practice*, *Food and Beverage Departemen*

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat pengukuran kepuasan tamu terkait penerapan *Green Practice* yang terdiri dari lima dimensi diantaranya bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap pelayanan, dan jaminan. Artinya dari segi penerapan ketiga komponen dari variabel *green practice* yaitu *green action*, *green food* dan *green donation* akan berdampak pada kepuasan tamu yang merasakan pelayanan dari Departemen *Food and Beverage Departemen* di The Westin Resotr & SPA Ubud Bali yang meliputi aspek bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap pelayanan, dan jaminan. Seluruh karyawan dari pihak hotel memiliki pendapat yang sama terkait penerapan *Green Practice* tetap dengan memberikan kepuasan pada pelanggan/tamu. Sehingga *Food and Beverage Department* di Hotel The Westin Resort & SPA Ubud Bali sudah menyesuaikan dengan konsep *Green Practice* dan berjalan dengan sangat baik, meski terdapat beberapa hambatan namun pihak hotel khususnya pada karyawan mampu beradaptasi dengan konsep yang ada tanpa harus mengorbankan harapan pelanggan/tamu yang datang.

ABSTRACT

I Nyoman Krisna Tri Bayu Wibawa. (2024). Analysis of Guest Service Satisfaction in the Implementation of Green Practice In Food and Beverage Departemen At The Westin Resotr & SPA Ubud Bali.

Thesis: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

This thesis has been approved and reviewed by Advisor I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si and Advisor II: Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M.

Keywords: Service Quality, Green Practice, Food and Beverage Departemen

The results of this research are that there is a measurement of guest satisfaction related to the implementation of Green practice which consists of five dimensions including physical evidence, empathy, reliability, service responsiveness, and guarantee. This means that in terms of the application of the three components of the green practice variable, namely green action, green food and green donation, it will have an impact on guest satisfaction who experience services from the Food and Beverage Department at The Westin Resort & SPA Ubud Bali which includes aspects of physical evidence, empathy, reliability, service responsiveness, and guarantees. All employees from the hotel have the same opinion regarding the implementation of Green practice while providing satisfaction to customers/guests. So the Food and Beverage Department at The Westin Resort & SPA Hotel Ubud Bali has adapted to the Green practice concept and is running very well, even though there are several obstacles, the hotel, especially employees, are able to adapt to the existing concept without having to sacrifice the expectations of future customers/guests.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAANTIDAK PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian dan Batasan Peneltian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kepuasan Pelayanan.....	7
2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelayanan.....	7
2.1.3 <i>Food and Beverage Department</i>	8
2.1.4 Konsep <i>Green Practice</i>	10
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	20
3.2 Objek Penelitian.....	20

3.3	Identifikasi Variabel	21
3.4	Definisi Operasional Variabel	21
3.5	Jenis dan Sumber Data	23
3.5.1	Jenis Data	23
3.5.2	Sumber Data	24
3.6	Penentuan Informan	24
3.7	Pengumpulan Data	25
3.8	Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....		75

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelayanan	22
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Green Practice pada Food and Beverage Department.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	78
-----------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Herlina & Muliani (2020), *Food and Beverage Department* merupakan departemen yang memiliki peran penting dalam bisnis operasional perhotelan dan bertanggung jawab dalam memenuhi segala kebutuhan tamu mengenai pelayanan makanan dan minuman. *Food and Beverage Department* merupakan bagian dari lingkungan hidup dan menjadi faktor penentu sektor kepariwisataan. Departemen ini menjadi bagian dari lingkungan hidup mengingat proses dan hasil limbahnya berpengaruh besar pada lingkungan sekitar. Lingkungan merupakan permasalahan yang memerlukan perhatian penuh dari semua pihak yang terlibat. Saat ini lingkungan hidup terancam oleh berbagai dampak dari berbagai aktivitas manusia. Di masa lalu, permasalahan lingkungan global sangat dipengaruhi oleh faktor alam seperti iklim, termasuk suhu, curah hujan, kelembapan, tekanan atmosfer, dan lain-lain. Selanjutnya, diketahui bahwa aktivitas manusia mempunyai dampak besar terhadap iklim dan lingkungan. Banyak permasalahan terkait lingkungan hidup, mulai dari pemanasan global, penipisan ozon, hingga hujan asam dan berbagai dampaknya terhadap industri pariwisata (Mutiara, 2022).

Hal ini mengingat perkembangan industri pariwisata telah mempengaruhi kehidupan masyarakat dan mempengaruhi lingkungan sekitar baik dalam skala kecil maupun dalam skala besar. Seiring berjalannya waktu, peran industri pariwisata dan optimisme peningkatan kinerja dalam pengelolaan kepariwisataan nasional dihadapkan

pada paradigma atau isu perubahan iklim yang menuntut pengelolaan pengembangan sektor industri pariwisata tidak hanya mampu menunjang dalam aspek ekonominya saja, melainkan juga diarahkan pada upaya peningkatan kesejahteraan sosial, pengembangan budaya dan pelestarian lingkungan dalam rangka pembangunan ekonomi yang berkelanjutan (*Sustainable Economic Development*).

Kepuasan pelayanan tamu dalam proses pariwisata menjadi hal utama yang harus diprioritaskan, mengingat kepuasan tamu mempengaruhi *image* hotel kedepannya dan minat mereka untuk berkunjung kembali dimasa depan. Menurut Veronica (2021), kepuasan pelayanan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Secara singkat kepuasan pelayanan adalah apa yang diinginkan atau dibutuhkan konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkannya, seperti barang dan jasa. Memiliki produk atau layanan dengan kualitas terbaik adalah tujuan pelanggan. Maka dari itu, pihak hotel harus selalu berusaha membuat tamu yang menginap khususnya yang mendapatkan pelayanan dari *Food and Beverage Department* merasa puas meski pihak hotel memiliki peraturan yang cukup ketat seperti adanya aturan *green practice* yang telah diterapkan.

Sehingga untuk menjaga kelestarian lingkungan namun tetap bisa menjalankan roda bisnis pariwisata, maka diperlukan suatu konsep pariwisata yang mengedepankan unsur lingkungan. Hal ini mengingat, kepedulian terhadap lingkungan menjadi salah

satu upaya agar bisa mengurangi dampak *global warming* yang ada (Harlina, 2020). Salah satu teori yang dapat menjembatani antara kebutuhan akan pelayanan tamu pariwisata dengan tetap memperhatikan lingkungan sekitar adalah konsep *green practice*. Pelanggan juga merasa puas dengan adanya penerapan konsep *green practice* seperti penggunaan peralatan berkelanjutan seperti sedotan kertas, *take away box*, botol kaca *refil*, linen *napkin*, dan penggunaan bahan-bahan yang bersifat berkelanjutan.

Green practice ialah upaya melestarikan dan menjaga lingkungan, serta berhubungan kuat dengan tiga dimensi yang disebutkan oleh GRA yaitu: *green action*, *green food* dan *green donation* (Mulyawati & Setiawan, 2024). *Green practice* mengarah pada tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan (Tzschentke, 2004). Beberapa tindakan “hijau” yang diterapkan di bisnis pariwisata antara lain menggunakan produk lokal atau organik, memasang alat penghemat air, dan melakukan penghematan energi. *Green Restaurant Association* bertujuan menciptakan restoran berkelanjutan dengan menyediakan beberapa panduan langkah-langkah *green practice* yang terdiri dari dimensi *green action*, *green food*, dan *green donation*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi et.al (2023) dengan judul, “*Application of Green Practice in Food & Beverage Department to Increase Guest Satisfaction in Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa*” menunjukkan adanya penerapan *green practice* seperti penggunaan bahan organik, menjauhkan dari bahan plastik, menggunakan bahan dari petani lokal, memisahkan sampah organik dan non-organik telah dilakukan dengan maksimal. Hasil uji spss juga menunjukkan bahwa penerapan *green practice* yang paling berpengaruh adalah *green food* dalam menunjang kepuasan pelanggan

Salah satu hotel yang menerapkan *green practice* adalah The Westin Resort and

Spa Ubud. Hal ini dibuktikan, The Westin Resort and Spa Ubud sudah memberikan pelayanan yang maksimal tentunya dengan menerapkan adanya *green practice*. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan di The Westin Resort and Spa Ubud, The Westin Resort and Spa Ubud telah menerapkan konsep *green practice* untuk meningkatkan kepuasan tamu dengan berbagai program. Salah satunya pada *food and beverage department*, seperti *cup* dan *box* untuk *take away* yang terbuat dari kertas daur ulang serta sedotan yang terbuat dari kulit singkong, serta adanya larangan pembawaan barang plastik ke area hotel.

Walaupun pelayanan yang berbasis *green practice* pada The Westin Resort and Spa Ubud belum dilakukan secara maksimal khususnya pada *Food and Beverage Department*. Contohnya adalah pada *list menu restaurant* yang masih menggunakan kertas dan bukan *barcode menu*, kemudian jika dilihat dari para staffnya yang masih boros energi listrik di siang hari, misalnya pada saat siang hari lampu di *kitchen* masih dinyalakan. Salah satu hal yang dapat dilakukan yakni dengan tertib menerapkan konsep *green practice* di *Food and Beverage Department* pada The Westin Resort and Spa Ubud. Oleh karena itu, maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penerapan *Green Practice* pada *Food and Beverage Department* dalam Mendukung Kepuasan Pelayanan Tamu Di The Westin Resort & Spa Ubud Bali” yang nantinya dapat memberikan kepuasan pelayanan tamu secara maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan

yang hendak diteliti yaitu:

1. Bagaimanakah penerapan *green practice* pada *Food and Beverage Department* dalam mendukung kepuasan pelayanan tamu di The Westin Resort & Spa Ubud Bali?
2. Bagaimanakah Implementasi *green practice* Pada *Food and Beverage Department* dalam mendukung kepuasan pelayanan tamu di The Westin Resort & Spa Ubud Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, yang menjadi tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisis penerapan *green practice* Pada *Food and Beverage Department* dalam mendukung kepuasan tamu di The Westin Resort & Spa Ubud Bali.
2. Untuk menganalisis implementasi *green practice* Pada *Food and Beverage Department* dalam mendukung kepuasan pelayanan tamu di The Westin Resort & Spa Ubud Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat daripada Penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya serta menambah referensi mengenai implementasi *green practice* pada *Food and Beverage Department*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis berupa informasi, bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam hal analisis

kepuasan pelayanan dalam implementasi *green practice* pada *Food and Beverage Department* Di The Westin Resort & Spa Ubud Bali.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dari Penelitian ini adalah analisis Penerapan *Green Practice* pada *Food and Beverage Department* dalam Mendukung Kepuasan Pelayanan Tamu Di The Westin Resort & Spa Ubud Bali. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu kepuasan pelayanan dan *green practice* pada *Food and Beverage Department*. Indikator untuk variabel kepuasan pelayanan yaitu bukti fisik, empati, keandalan, ketanggapan, jaminan dan indikator pendukung pada variabel *green practice* pada *Food and Beverage Department* terdiri dari *green action*, *green food*, dan *green donation*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab IV, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada implementasi *green practice* di *Food And Beverage Department* dalam kepuasan pelayanan di The Westin Resort & Spa Ubud Bali menunjukkan bahwa dari segi *green action*, *green food*, dan *green donation* menyebutkan bahwa pihak hotel sebelumnya belum sepenuhnya menerapkan *green practice* namun pada saat ini telah menerapkan unsur-unsur tersebut selama proses bekerja dan melayani tamu yang datang. Seluruh sistem dan aturan yang berjalan di *Food and Beverage Department* di Hotel The Westin Resort & SPA Ubud Bali sudah menyesuaikan dengan konsep *green practice* dan berjalan dengan sangat baik, meski terdapat beberapa hambatan namun pihak hotel khususnya pada karyawan mampu beradaptasi dengan konsep yang ada tanpa harus mengorbankan harapan pelanggan/tamu yang datang.
2. Pada penerapan *green practice* khususnya pada *Food and Beverage Department* dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan menunjukkan bahwa seluruh karyawan dan informan penelitian memiliki pendapat yang sama, bahwa pihak hotel dalam menerapkan *green practice* tetap dengan

bertujuan pada kepuasan pelayanan yang diberikan. Dimensi kepuasan layanan yang mencakup bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap layanan, dan jaminan menunjukkan bahwa pihak The Westin Resort & SPA Ubud Bali dalam hal ini *Food and Beverage Department* telah memberikan kepuasan bagi pelanggan yang berkunjung di The Westin Resort & SPA Ubud Bali.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada *Food and Beverage Department* di The Westin Resort & SPA Ubud Bali, maka peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan bagi pihak di The Westin Resort & SPA Ubud Bali diantaranya:

1. Pihak The Westin Resort & SPA Ubud Bali sebaiknya mempertahankan kualitas layanan dengan tema *green practice* khususnya pada dimensi bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap layanan, dan jaminan. Karena terbukti kelima dimensi tersebut telah berjalan dengan baik dan membawa dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Mungkin evaluasi rutin yang bisa peneliti sarankan untuk semakin memperbaiki layanan yang ada, karena dengan evaluasi akan terdapat beberapa masukan dan *problem solving* dari tiap masalah yang ada setiap harinya.
2. Pihak The Westin Resort & SPA Ubud Bali perlu kembali berfokus pada masalah fasilitas yang bisa menjadi pemenuhan harapan pelanggan namun

tetap berkonsep *green practice*. Seperti, beberapa pelanggan mengeluhkan tidak adanya AC (*air conditioner*) maupun kipas angin didalam hotel, sehingga terkesan panas dan membuat pihak pelanggan merasa tidak nyaman. Maka dari pihak hotel bisa dikordinir dan diatur untuk masalah fasilitas dengan dibangun dan ditambahi peralatan yang dapat mendukung kebutuhan dan harapan pelanggan namun tetap berkonsep *green practice*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. &. (2020). Pengaruh Program Green practice Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di The Royale Krakatau Hotel Cilegon Banten. . *The Journal : Tourism And Hospitality Essentials Journal*, 6(1).
- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & Dief, M. M. El. (2020). A description of green practice practices and their role in achieving sustainable development. *Sustainability (Switzerland)*, 12(22), 1–21
- Adisti. (2023). Penerapan Green practice Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Staff Pada Food And Beverage Department Di Anantara Uluwatu Bali Resort. *Thesis*.
- Agustina, A. (2024). Pengaruh Green Practices dan Green Trust terhadap green loyalty melalui green satisfaction dan gander sebagai variabel moderasi (Studi pada Nasabah Perbankan Syariah di Indonesia). Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
- Allison, E. (2019). Organic Food: Consumer' Choices And Farmers' Opportunities. *Nutrition Business Journal*, 28.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta.
- Budiantoro, A. V., Irawan, A., & Kristanti, M. (2015). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101.
- Cavanaugh, B. (2021). *Organic. Nation's Restaurant News*.
- Dewi, N.P.P.D.S et.al. (2023). Application of Green Practice in Food & Beverage Department to Increase Guest Satisfaction in Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. *International Journal of Glocal Tourism*. 4(1), 22-34
- Firmansyah, F. &. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas*. Deepublish.
- Handitya, B., & Sacipto, R. (2023). Spirit Urbanisasi Masyarakat Samin
- Harlina, L. (2020). Kebijakan Manajemen Dan Reaksi Customer Terhadap Penerapan Green practice. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 14. No. 2.
- Indonesia, K. P. (2016). Panduan Dan Pedoman Pelaksanaan Green practice Di Indonesia. 1-156.
- Irawan, A., & Vianney, A. (2015). the Influence of Green Practice on Green Consumer Behavior At the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. 86–101.

- Iswanaji, C., Nafi' Hasbi, M. Z., Salekhah, F., & Amin, M. (2021). Implementasi Analytical Networking Process (Anp) Distribusi Zakat Terhadap Pembangunan Ekonomi Masyarakat Berkelanjutan (Study Kasus Lembaga Baznas Kabupaten Jember Jawa Timur). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(1), 195–208
- Khodijah, S., Iqbal Fasa, M., & Suharto, S. (2023). Penerapan Green Banking di Lingkungan Bank BJB Syariah Indonesia. *Jihbiz : Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 111–123.
- Lestari, T. (2020). Peranan Food And Beverage Department Pada Hotel Istana Jember. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 39-48.
- Manurung, J. P., Boedoyo, M. S., & Sundari, S. (2022). Pajak Karbon Di Indonesia: Upaya Mitigasi Perubahan Iklim dan Pertumbuhan Ekonomi Berkelanjutan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 2881–2898.
- M. Yamassan Jayasin, Alifya Ismasanti Ramelan, Annisa Kurniati, Rita Jannatul Arsyah, Nurul Yuliatul Mi'Rojah, Dhea Anisyah Pasha, Berliana Rizki Annisa S, & Sukardi. (2022). Pemanfaatan Teknologi Lubang Resapan Biopori Bagi Penguatan Ekonomi Berkelanjutan di Desa Sekotong Timur, Lombok Barat. *Jurnal Pengabdian Magister Pendidikan IPA*, 5(1), 362–366.
- Muflih, M., Iswanto, B., & Purbayati, R. (2023). Green loyalty of Islamic banking customers: combined effect of green practices, green trust, green perceived value, and green satisfaction. *International Journal of Ethics and Systems*
- Mutiara, A. (2022). Upaya Penegakan Hukum Dan Perlindungan Korban Tindak Pidana Lingkungan Hidup Ditinjau Dari Sudut Pandang Green Victimology. *Jurnal Hukum Lingkungan Tata Ruang Dan Agraria*, 130-146.
- Nararya. (2022). Implementasi Green Practice Pada Food And Beverage Department Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Mercure Bali Legian Hotel. *Thesis*.
- Nosia. (2022). Penerapan Green Practices Pada Pelayanan Food & Beverage Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Le Grande Uluwatu Bali. *Thesis*.
- Pahlevi, M. R., & Suhartanto, D. (2020). The integrated model of green loyalty: Evidence from eco-friendly plastic products. *Journal of Cleaner Production*, 257
- Schubert, F. (2021). *Exploring And Predicting Consumer's Attitudes And Behaviors Towards Green Restaurants*. . Amerika Serikat.: Published Thesis, The Ohio State University.
- Shabri, H., Edgina, I. M., & Said, M. (2022). Sistem Nilai Dalam Pembangunan Ekonomi Adil Dan Berkelanjutan: Analisis Aksiologi Islam. *Tamwil*, 8(1), 1–7.

- Sinangjoyo, N. J. (2019). Green practice Sebagai Daya Saing Suatu Destinasi (Studi Kasus Pada Industri Hotel Berbintang Di Wilayah Yogyakarta). *Jurnal Nasional Pariwisata*, Vol. 2 No. 5. 83-93.
- Sudiarta. (2022). Penerapan Green Practices Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Food & Beverage Department Di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. *Thesis*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyawati. (2022). Pelayanan Berbasis Green Tourism Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Oleh Food And Beverage Service Department Pada Four Points By Sheraton Bali Kuta. *Thesis*.
- Supriati. (2019). *Pengertian Objek Penelitian: Macam, Prinsip*. Deepublish.
- Tourism, A. (2019). Asean Tourism Standards 2018-2020. *Asean Tourism Forum 2018*
- Thahirah, U., & Adam, M. (2022). Model Panel Green Economy Dalam Rangka Pencapaian Pertumbuhan Ekonomi Berkelanjutan Pada 21 Negara Anggota Oki. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 73-81
- Veronica. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Emba*, 44-55.
- Yusuf, E. B., Muhammad Iqbal Fasa, & Suharto. (2023). Inovasi Layanan Perbankan Syariah Berbasis Teknologi sebagai Wujud Penerapan Green Banking. *Istithmar*, 7(1), 34-41
- Winda Trisetia Wati, I. J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, Vol. 17. No. 2.
- Wiranto, A., & Adialita, T. (2020). Pengaruh Green Product Knowledge, Green Trust Dan Perceived Price Terhadap Green Purchase Intention Konsumen Amdk Merek Aqua Dengan Botol 100% Recycled. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(2), 174-184