

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA PAON NIRWANA  
RESTORAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN DI TAMAN WISATA BUATAN  
NIRWANA GARDEN BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Siman**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA PAON NIRWANA  
RESTORAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN DI TAMAN WISATA BUATAN  
NIRWANA GARDEN BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Siman  
NIM 2315854012**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA PAON NIRWANA  
RESTORAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN DI TAMAN WISATA BUATAN  
NIRWANA GARDEN BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Siman  
NIM 2315854012**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN PENELITIAN  
IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA PAON NIRWANA  
RESTORAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN DI TAMAN WISATA BUATAN  
NIRWANA GARDEN BALI**

Penelitian ini telah disetujui oleh Para Dosen Pembimbing dan  
Ketua jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Pada, 22 Juli, 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Ni Ketut Bagiastuti, SH, MH  
NIP. 197203042005012001**



**Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par  
NIP. 1984090982008122004**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par  
NIP. 1984090982008122004**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**




Skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA PAON  
NIRWANA RESTORAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI TAMAN  
WISATA BUATAN  
NIRWANA GARDEN BALI**

Yang disusun oleh **I Wayan Siman (2315854012)** telah dipertahankan di **Sidang**

**Skripsi** didepan Tim penguji

Pada hari **Senin** Tanggal **12 Agustus 2024**

<b>Ketua</b>	Ni Ketut Bagiaastuti, SH., M.H.	
<b>Anggota</b>	Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par	
<b>Anggota</b>	Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M.	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



  
**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 1984090982008122004

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : I Wayan Siman

NIM : 2315854012

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA PAON NIRWANA RESTORAN  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI TAMAN  
WISATA BUATAN NIRWANA GARDEN 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.

Badung, 12 Agustus 2024



I Wayan Siman

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi *Green Practice* Pada Paon Nirwana Restoran Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Taman Wisata Buatan Nirwana Garden Bali” dengan baik dan mampu menyelesaikan dengan tepat waktu. skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

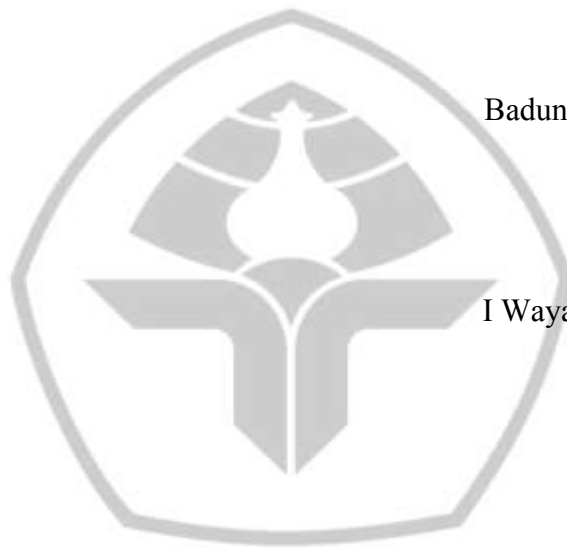
Pada penyusunan skripsi ini penulis menerima bantuan berupa saran, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom.selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali sekaligus selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E, M.M selaku Koordinator Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H. selaku Dosen pembimbing I yang selalu memberi saran, dukungannya tanpa henti sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
7. Pihak Manajemen Paon Nirwana Restoran yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan memberikan

motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam penulisan skripsi.

8. Terimakasih untuk keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
9. Teman-teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu diharapkan adanya masukan dari pembaca guna penyempurnaan skripsi. Akhir kata penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.



Badung, April 2024

I Wayan Siman

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## ABSTRAK

Siman, I Wayan (2024), *Implementasi Green Practice Pada Paon Nirwana Restoran Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Taman Wisata Buatan Nirwana Garden Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH, MH dan Pembimbing II: Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.

Kata Kunci: *Green Practice*, Kepuasan, Restoran

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi *Green Practice* Pada Paon Nirwana Restoran Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Taman Wisata Buatan Nirwana Garden Bali. Penerapan *Green Practice* ditinjau dari aspek *Green Food*, *Green Action*, dan *Green Donation*. Sedangkan dampak penerapan *Green Practice* ditinjau dari aspek operasional. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *Green Practice* pada Paon Nirwana Restoran sudah dilakukan secara signifikan. Pihak Paon Nirwana Restoran sudah menerapkan aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan penerapan *Green Practice* seperti melakukan kegiatan efisiensi energy dan air, melakukan pengomposan, menggunakan *barcode menu*, *take away box* dari kertas, terdapat *vegetarian menu* serta mengadakan kegiatan-kegiatan sosial. Penerapan *Green Practice* yang dilaksanakan secara signifikan dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Paon Nirwana Restoran baik dari segi harapan, kinerja, perbandingan dan konfirmasi. Beberapa kendala yang menjadi kesulitan dalam penerapan *Green Practice* di Paon Nirwana Restoran yakni penerapan *barcode menu*, terkadang memberikan hambatan dan menimbulkan keluhan terutama bagi pelanggan yang kurang memahami cara penggunaan *barcode menu*. Namun Secara Keseluruhan Penerapan *Green Practice* juga secara langsung dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari respon positif pelanggan mengenai penerapan *Green Practice* di Paon Nirwana Restoran.

## **ABSTRACT**

*Siman, I Wayan (2024), Implementation of Green Practice at Paon Nirwana RESTORAN in an Effort to Increase Customer Satisfaction at the Artificial Tourist Park Nirwana Garden Bali. Thesis: Tourism Business Management, Bali State Polytechnic.*

*This thesis has been approved and checked by Supervisor I: Ni Ketut Bagiastuti, SH, MH and Supervisor II: Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.*

*Keywords: Green Practice, Satisfaction, Restaurant*

*The purpose of this research is to determine the implementation of green practice at Paon Nirwana Restaurant in an effort to increase customer satisfaction at the artificial tourist park Nirwana Garden Bali. The implementation of green practice is reviewed from the aspects of green food, green action and green donation. Meanwhile, the impact of implementing green practice is viewed from the operational aspect. The data collection methods used were observation, structured interviews, and documentation. The data analysis technique used in this research is qualitative descriptive analysis using the Miles and Huberman method. The research results show that the implementation of green practice at Paon Nirwana Restaurant has been carried out significantly. Paon Nirwana Restaurant has implemented activities related to implementing green practice such as carrying out energy and water efficiency activities, composting, using barcode menus, paper take away boxes, vegetarian menus and holding social activities. Significant implementation of green practice and good service quality can increase customer satisfaction at Paon Nirwana Restaurant both in terms of expectations, performance, comparison and confirmation. Some of the obstacles that make it difficult to implement green practice at Paon Nirwana Restaurant namely the implementation of menu barcodes, sometimes provide obstacles and cause complaints, especially for customer who do not understand how to use menu barcodes. However, overall the implementation of green practice can also directly increase customer satisfaction, this can be seen from the positive response of customer regarding the implementation of green practice at Paon Nirwana Restaurant.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PENELITIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang lingkup dan Batasan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Pembahasan Hasil Penelitian Sebelumnya .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.2 Objek Penelitian .....	28
3.3 Indentifikasi Variabel .....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.6 Penentuan Informan.....	34
3.7 Pengumpulan data.....	34
3.8 Analisis Data.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	37
4.2 Hasil dan Pembahasan .....	46
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>65</b>
5.1 Simpulan .....	65
5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>69</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	69
Lampiran 2 Dokumentasi .....	72



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

*Green Tourism* dapat diartikan sebagai bentuk konsep pengembangan wisata ramah lingkungan yang digunakan dalam praktek wisata berkelanjutan yang bertujuan untuk menjamin kebutuhan sumber daya dimasa depan, sumber daya yang dimaksud seperti sumber daya lingkungan, ekonomi, sosial dan budaya yang memadai (Adnyana 2020). Pengembangan wisata ramah lingkungan juga mengarah kepada setiap aktivitas pariwisata pada destinasi pariwisata dengan mengontrol dampak negatif terhadap lingkungan melalui pemanfaatan sumber daya alam serta mendorong perusahaan yang bergerak pada sektor pariwisata untuk memanfaatkan lingkungan dengan menciptakan standar lingkungan baru dan melakukan inovasi yang mendukung kegiatan ramah lingkungan. Aktifitas *Green Tourism* lebih menitikberatkan pada kegiatan yang berbasis alam (*back to nature*). *Green Tourism* merupakan sebuah kegiatan untuk menumbuhkan kesadaran pelanggan agar berperilaku lebih bertanggung jawab terhadap lingkungan dengan menghadirkan, mengembangkan dan mengemas alam, pedesaan dengan segala aktifitas lokal menjadi sebuah produk pariwisata dengan tujuan untuk membangun ekonomi lokal dan menumbuhkan kesadaran kepedulian lingkungan (Winarya 2017).

Nirwana Garden Bali adalah destinasi wisata yang menyuguhkan pemandangan sawah alami di Desa Sawe Rangsasa dengan dipadukan

pemandangan taman buatan yang indah, Nirwana Garden Bali juga memiliki fasilitas-fasilitas pendukung yang menunjang kepuasan pengunjung yang datang, salah satunya adalah terdapat berbagai macam spot foto, aula dan ruang pertemuan, kolam renang, taman kelinci yang memberikan edukasi kepada anak-anak bagaimana cara merawat kelinci serta sebuah Restoran bernama Paon Nirwana Restoran.

Salah satu penerapan *Green Tourism* pada Nirwana Garden Bali adalah *Green Practice*. *Green Practice* didefinisikan sebagai suatu aktivitas untuk melindungi lingkungan dimana produk maupun layanan yang dibuat bertujuan untuk meminimalisir dampak negatif suatu perusahaan terhadap lingkungan (Halim et.al, 2021). *Green Practice* terdiri dari *Green Action*, *Green Food* dan *Green Donation*. Paon Nirwana Restoran sudah menerapkan *Green Practice* akan tetapi belum maksimal. Misalnya pada indikator *Green Food* di Paon Nirwana Restoran sudah menggunakan penutup makanan sehingga makanan dapat terjaga kebersihannya Pada penerapan *Green Action* di Paon Nirwana Restoran, menu dapat diakses melalui *scan barcode* sehingga memudahkan pelanggan untuk melihat menu, dan penggunaan *takeaway box* yang berbahan kertas sehingga tidak menggunakan plastik dan *sterofoam* yang mengandung zat kimia berbahaya.

Penerapan *Green Food* juga terlihat pada bagian *Kitchen* di Paon Nirwana Restoran dengan menggunakan bahan-bahan yang didapatkan di pasar lokal, melakukan perubahan menu sesuai dengan ketersediaan bahan-bahan musiman, menggunakan bahan yang bersifat organik serta memberi

keterangan khusus pada menu-menu vegetarian. Namun upaya penerapan *Green Practice* di Paon Nirwana Restoran yang dilakukan belum secara maksimal karena masih ada kendala saat pelanggan tidak dapat melakukan *scan barcode menu* dikarenakan kendala sinyal sehingga dan kurangnya pengetahuan pelanggan mengenai penggunaan *scan barcode menu* sehingga pelanggan merasa tidak puas dan menimbulkan *complaint*, untuk mengatasi hal tersebut biasanya pemesanan makanan kembali menggunakan system manual dimana pelanggan memesan makanan atau minuman menggunakan *captain order* yang terdiri tiga kertas dengan warna yang berbeda dalam satu pesanan, hal tersebut justru menambah penggunaan kertas, yang membuat penerapan *Green Practice* di Paon Nirwana Restoran tidak efektif dan efisien. Reservasi online mungkin dapat menjadi salah satu solusi mengenai kendala pemesanan makanan tersebut. Selain itu di Paon Nirwana Restoran masih menggunakan sedotan dari plastik, dan pada *take away box* masih digunakan kertas minyak sebagai alas, Serta penyajian steak yang alot juga sering menimbulkan *complaint* dari pelanggan. Permasalahan yang lainnya yaitu pada area *kitchen* belum terdapat dilakukan pemilahan antara sampah organik dan anorganik, hal ini dikarenakan belum disediakannya tempat sampah khusus untuk membedakan sampah organik dan anorganik. Dalam penerapan *Green Donation*, pada Paon Nirwana Restoran belum memiliki jadwal tetap terkait kegiatan sosial dengan masyarakat sekitar, atau belum adanya keterlibatan dalam melestarikan lingkungan sekitar yang dilaksanakan secara rutin.

Penerapan *Green Practice* di Restoran tentu akan membawa banyak dampak baik di Restoran, baik itu dari segi operasional yang lebih dapat menghemat sumber daya sehingga dapat berfokus pada kepuasan pelanggan serta memaksimalkan aktivitas pencegahan kerusakan lingkungan. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang **“Implementasi *Green Practice* Pada Paon Nirwana Restoran dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Taman Wisata Buatan Nirwana Garden Bali”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi *Green Practice* pada Nirwana Garden Bali ?
2. Bagaimana *Green Practice* dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Nirwana Garden Bali ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan umum dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengidentifikasi implementasi *Green Practice* pada Paon Nirwana Restoran di Nirwana Garden Bali.
2. Untuk Mengidentifikasi implementasi *Green Practice* Pada Paon Nirwana Restoran Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Taman Wisata Buatan Nirwana Garden Bali.



## 1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan wawasan dan ilmiah dalam penyusunan ini khususnya mengenai implementasi *Green Practice* yang diterapkan pada Restoran.

### b. Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dalam rangka penelitian Tugas Akhir (proposal) yang diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Diploma IV, Manajemen Bisnis Pariwisata untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata.

#### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan sumber informasi bagi pembelajaran untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

#### 3. Bagi Nirwana Garden Bali

Penelitian ini untuk memberikan informasi dan data tambahan kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi kepada perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan implementasi *Green*

*Practice* yang akan berdampak pada Nirwana Garden Bali dan nantinya bisa dipakai dalam acuan untuk penerapan pada saat bekerja.

### **1.5 Ruang lingkup dan Batasan Penelitian**

Ruang lingkup penelitian merupakan gambaran batas penelitian, mempersempit permasalahan dan membatasi area penelitian (Riduwan, 2011). Agar penelitian ini dapat terarah dengan tepat dan mengatasi terjadinya penyimpangan-penyimpangan pada penyusunan tugas akhir ini, maka harus ada batasan yang jelas dalam ruang lingkup penelitian yaitu mengenai Implementasi *Green Practice* Pada Paon Nirwana Restoran Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Taman Wisata Buatan Nirwana Garden Bali, penelitian ini hanya pada variabel-variabel yang berkaitan dengan *Green Practice* dan Kepuasan Pelanggan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka terdapat beberapa kesimpulan antara lain;

1. Penerapan *Green Practice* pada Paon Nirwana Restoran sudah dilakukan secara signifikan. Pihak Paon Nirwana Restoran sudah menerapkan aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan penerapan *Green Practice* seperti melakukan kegiatan efisiensi energy dan air, melakukan pengomposan, menggunakan *barcode menu*, *take away box* dari kertas, terdapat *vegetarian menu* serta mengadakan kegiatan-kegiatan sosial. W
2. Penerapan *Green Practice* yang dilaksanakan secara signifikan dan kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi upaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Paon Nirwana Restoran baik dari segi harapan, kinerja, perbandingan dan konfirmasi. Penerapan beberapa indikator *Green Practice* sudah memenuhi indikator-indikator dari kepuasan pelanggan, dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa implementasi *Green Practice* di Paon Nirwana dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka penulis menyampaikan saran kepada Paon Nirwana Restoran untuk dapat memberikan alternative lain selain menggunakan *barcode menu*, seperti menggunakan buku *menu* berbahan dasar ramah lingkungan seperti bambu, sehingga lebih memudahkan proses pemesanan, serta memberikan daya tarik tersendiri karena terkesan lebih estetik. Dan begitupun juga penggunaan straw berbahan dari plastik agar dipergunakan bila ada permintaan dari pelanggan.

Penulis juga memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk memasukkan variabel penelitian yang tidak ada dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran yang lebih luas tentang hasil penelitian. Diharapkan bahwa jenis perusahaan lain akan digunakan sebagai objek penelitian dalam penelitian selanjutnya, dan temuan ini dapat digunakan sebagai acuan untuk membedakan antara penelitian yang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. (2015). *Penerapan Green Tourism Marketing Model Pada Agri Tourism Business Guna Meningkatkan Pariwisata di Yogyakarta*. Fakultas Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
- Erin Yudia Lestari, (2023). *Implementasi Green Practice Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Flamboyan RESTORAN di Hotel Lombok Garden Matara*. Fakultas Pariwisata, Politeknik Negeri Bali
- Gerson (2014) *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Penerbit: ppm
- Halim et. al, (2021). *Penerapan Green Practice Dalam meningkatkan Nilai Pariwisata pada Indonesia Era Baru di Hejo Eatery Bandung*, Fakultas Pariwisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung
- Dananjaya Kadek Gandhi, (2023). *Implementasi Green Practice pada Food and Beverage Service Departement Untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Hyatt Regency Bali*, Fakultas Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Repository Politeknik Negeri Bali.
- Diva, Made Dwi Cahya, (2023). *Strategi Penerapan Green Practice Dalam Meningkatkan Upaya Kepuasan Pelanggan di Laddu Restoran Ubud*, Fakultas Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Repository Politeknik Negeri Bali.
- Saptiany,Martha, (2023). *Implementasi Green Practice terhadap kepuasan pelanggan di hotel aston inn mataram*, Fakultas Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Repository Politeknik Negeri Bali.
- Nasution, S. (2017). *Variabel penelitian*. Raudhah, 05(02), 1–9
- Budiyani,Ni Kadek Sri Umi Budiyani, (2022). *Implementasi Green Action oleh staff Front Office Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran*, Fakultas Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Repository Politeknik Negeri Bali.
- Nurmalasari, Y., & Erdiantoro, R. (2020). *Perencanaan Dan Keputusan Karier: Konsep Krusial Dalam Layanan BK Karier*. Quanta, 4(1), 44–51. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Riduwan (2011). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. R & D. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono (2014) *Kepuasan Pelanggan : Konsep, Pengukuran, dan Strategi*  
.penerbit andi offset

Vianney Lolita, (2015). *Strategi Penerapan Green Practice pada Food and Beverage Service untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Fox Jimbaran Hotel*, Fakultas Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Repository Politeknik Negeri Bali.

Yoheskel. Bisma, Vol 1, No. 8, Desember (2016). *Efektifitas Pelaksanaan Mutasi Bagi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Credit Union Keling Kumang Di Sintang*, 1(8), 1617–1627.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI