

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT
RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Yoga Pramana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT
RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
I Gede Yoga Pramana
NIM 2015834119

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi Program
Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

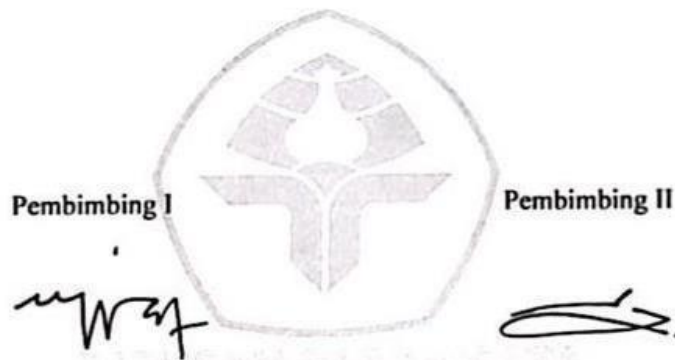
**I Gede Yoga Pramana
NIM 2015834119**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada Jumat, 28 Juli 2024



Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par
NIP. 1967071419980320001

Drs. I Ketut Suarja, S.Mi
NIP. 196212311993031013

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

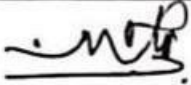
The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official stamp. The stamp contains the text "POLITEKNIK NEGERI BALI" and "JURUSAN PARIWISATA".

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul:

***IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT RESTAURANT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RENAISSANCE BALI
ULUWATU RESORT & SPA***

Yang disusun oleh **I Gede Yoga Pramana (NIM 2015834119)** telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada hari

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par NIP 1967071419980320001	
Anggota	Putu Gita Suari Miranti, S.Si., M.Si NIP 198611292022032004	
Anggota	Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM NIP. 196801171993032001	

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

HALAMAN PERSYARATAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gede Yoga Pramana
NIM : 2015834119
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata
Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

Yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain yang 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 skripsi 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, 19 Juli 2024



METERAI
TEMPEL
77ALX317713630

I Gede Yoga Pramana

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun Penelitian yang berjudul “**Implementasi Green Practice pada Clay Craft Restaurant dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa**” dalam keadaan tepat waktu. Adapun tujuan penulisan skripsi penelitian ini adalah sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan penelitian ini hingga dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan dan masukan berbagai pihak kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Penelitian.
3. Made Satria Pramanda Putra, S.H.,SE.,M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Penelitian ini.
4. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktu nya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Penelitian ini dari tahap awal hingga akhir.

5. Drs. I Ketut Suarja, S.Mi selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh staff di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, Bali khususnya di bagian *culinary* yang telah dapat 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 penelitian ini.
7. Kedua orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan Penelitian.

Teman-teman kelas MBP VII D yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi dalam melakukan penulisan Skripsi Penelitian ini.

Penulis menyadari penulisan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan dalam pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis sehingga besar harapan penulis agar skripsi penelitian ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

I Gede Yoga Pramana

ABSTRAK

Pramana, I Gede Yoga. (2024). Implementasi *Green Practice* Pada Clay Craft Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par, dan Pembimbing II: Drs. I Ketut Suarja M.Si.

Kata Kunci : Green Practice, Green Action, Green Food, Green Donation, kepuasan Tamu

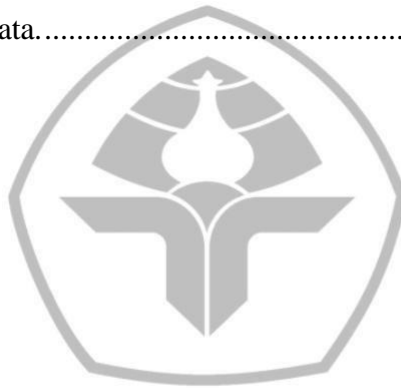
Penelitian ini membahas penerapan *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Clay Craft Restaurant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Untuk mengetahui bagaimana peran *green practice* dalam mempengaruhi kepuasan tamu pada Clay Craft Restaurant dan mengetahui pengaruh implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Clay Craft Restaurant. Populasi dari penelitian ini adalah yang menginap saat ini dan yang pernah menginap serta pernah menikmati makanan di Clay Craff Restaurant dengan berjumlah 40 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan analisis kuantitatif terhadap data primer yang diolah menggunakan analisis regresi sederhana dengan menggunakan aplikasi SPSS.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMANJUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAM PERSYARATAN TIDAK PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiiiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.2 Restoran.....	7
2.1.3 <i>Green Practice</i>	8
2.1.4 Kepuasan Tamu	10
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	10
2.3 Hipotesis	15

3.1	Lokasi dan Periode Penelitian.....	18
3.2	Objek Penelitian.....	18
3.3	Identifikasi Variabel	18
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	19
3.4.1	Variabel Independent (X).....	19
3.4.2	Variabel Dependent (Y)	19
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	21
3.5.1	Jenis Data	21
3.5.2	Sumber Data	22
3.6	Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	22
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	23
3.7.1	Observasi	23
3.7.2	Wawancara	24
3.7.3	Penyebaran Kuesioner.....	24
3.7.4	Studi Kepustakaan.....	25
3.8	Teknik Analisis Data.....	25
3.8.1	Analisis Kualitatif.....	26
3.8.2	Analisis Kuantitatif.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1.	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	33
4.1.1.	Sejarah singkat perusahaan.....	33
4.1.2.	Fasilitas Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	34
4.1.3.	Struktur Organisasi Culinary dan Job Description	45
4.2	Penyajian Hasil-hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	48
4.2.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.3	Pembahasan Penelitian.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Simpulan	67

5.2	Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN.....	73
	Lampiran 1 Pedoman wawancara.....	73
	Lampiran 2 Kuisisioner penelitian	73
	lampiran 3 Struktur organisasi Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	73
	Lampiran 4. Dokumentasi Penerapan Green Practice di Clay Craft Restaurant	74
	Lampiran 5 Hasil Olah Data.....	77



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi operasional variabel	20
Tabel 3.2 bobot penilaian	25
Tabel 3.3 Tabel kategori Penilaian	28
Tabel 4.1 Jenis Kamar di Renaissance Uluwatu Resort & Spa	35
Tabel 4.2 Jenis-jenis meeting room di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap.	50
Tabel 4.6 Kriteria Jawaban Kuisisioner	51
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Green Action	51
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Green Food	52
Tabel 4.9 Deskripsi VariabelGreen Donation	53
Tabel 4.10 Deskripsi VariabelKepuasan Tamu	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji T	61
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Clay Craft Restaurant.....	36
Gambar 4.2 Double Ikat Restaurant.....	37
Gambar 4.3 Roosterfish Beach Club	38
Gambar 4.4 R Bar	39
Gambar 4.5 Kids club	41
Gambar 4.6 Infinity pool.....	42
Gambar 4.7 Lower pool.....	43
Gambar 4. 8 Pottery studio	44



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 pedoman wawancara	73
Lampiran 2 kuisioner penelitian	73
Lampiran 3 struktur organisasi Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	73
Lampiran 4 dokumentasi penerapan green practice di clay craft restaurant.....	74
Lampiran 5 hasil olah data.....	77
Lampiran 6 hasil wawancara	94



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dan tercepat perkembangannya di dunia. Sektor ini memberikan kontribusi yang besar untuk perkembangan ekonomi, pengurangan kemiskinan, penyerapan tenaga kerja, dan berbagai dampak positif lainnya. Pariwisata yang berkualitas menjadi parameter keberhasilan pengembangan kepariwisataan, bukan hanya aspek kuantitas yang lebih memfokuskan pada seberapa besar jumlah wisatawan, jumlah pendapatan dan jumlah investor (Rahmafitria, 2014).

Bali sebagai daerah tujuan wisatawan baik dari wisatawan Nusantara maupun wisatawan mancanegar, pasca pandemi covid terus mengalami peningkatan kunjungan. Untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke bali umumnya diperlukan sarana dan prasarana salah satunya adalah hotel, dimana saat ini wisatawan yang berkunjung ke bali sudah banyak yang sadar akan kesadaran lingkungan. Hotel hendaknya menerapkan green hotel untuk mendukung kesadaran lingkungan tersebut.

Praktik *green hotel* menjadi suatu “keharusan” bagi para pengelola hotel dalam menjalankan bisnisnya karena praktik *green hotel* ini memiliki nilai investasi jangka panjang yang mampu menciptakan kepuasan tamu, penghematan biaya operasional, terjalinnya hubungan dengan komunitas lokal, serta mampu menciptakan manajemen hotel yang sehat (Sinangjoyo, 2015). Hotel yang sudah menerapkan dan

mengembangkan *green practice* adalah Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memiliki beberapa fasilitas salah satunya adalah restoran yang bernama Clay Craft Restaurant.

Clay Craft Restaurant merupakan salah satu restoran yang dimiliki oleh Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dalam melayani tamu makan dan minum. Clay Craft Restaurant sudah menerapkan *green practice* pada operasionalnya seperti menggunakan *paper straw*, penggunaan *barcode menu* di restoran, *take away box* yang digunakan sekarang juga sudah menggunakan kertas dimana sebelumnya masih menggunakan plastik.

Para tamu yang sadar akan pentingnya praktik ramah lingkungan biasanya rela membayar dengan harga yang sedikit lebih mahal untuk makan di *restoran*, karena mereka sadar bahwa restoran yang menyediakan makanan dengan bahan-bahan yang ramah lingkungan lebih mahal daripada restoran yang menggunakan bahan makanan yang tidak ramah lingkungan (Harlina, 2020). Namun tidak semua tamu nyaman untuk mendukung *green practice* seperti terdapat beberapa komplain dari tamu yang salah satunya adalah komposisi menu yang sedikit tetapi harga yang mahal. Hal ini terjadi karena masih kurangnya pemahaman terkait *green practice*, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan tamu selama makan di restoran tersebut atau tidak mau berkunjung kembali ke restoran tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas, diketahui bahwa praktik *green practice* di Clay Craft Restaurant masih belum maksimal. Ada kendala yang harus dihadapi dalam menerapkan praktik *green practice* dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu

pada Clay Craft Restaurant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Sehubungan dengan latar belakang masalah di atas peneliti memiliki keinginan untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi *Green practice* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Clay Craft Restaurant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dijabarkan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi *green practice* dalam peningkatan kepuasan tamu pada Clay Craft Restaurant?
2. Seberapa besar pengaruh *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu di clay craft restaurant.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai peneliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran *green practice* dalam mempengaruhi kepuasan tamu pada Clay Craft Restaurant.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Green Practice dalam meningkatkan kepuasan tamu di clay craft restaurant

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan manfaat bagaimana cara memberikan fasilitas dan pelayanan ramah lingkungan terbaik demi tercapainya keinginan tamu yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan tamu pada Clay Craft Restaurant.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi pendukung dan pedoman dalam melakukan penelitian berikutnya terkait “Penerapan *Green Practice* pada Clay Craft Restaurant dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

2. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan maupun informasi tambahan yang akan menjadi bahan pertimbangan manajemen kedepannya dalam mengambil langkah maupun kebijakan khususnya mengenai penerapan *green practice* pada Clay Craft Restaurant dalam meningkatkan Kepuasan tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

3. Peneliti

Penelitian ini dapat memberi peneliti manfaat untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari dan didapat di kampus dan mempraktikkannya di industri.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

penelitian ini akan difokuskan pada penerapan *Green Practice* pada Clay Craft Restaurant dalam meningkatkan kepuasan tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

Indikator dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Green Practice : *Green Action, Green Food, Green Donation*
- b. Kepuasan tamu : Kesesuaian harga, Kepuasan terhadap produk, Perasaan senang, Sesuai dengan harapan, Pelayanan memuaskan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, berkaitan dengan penerapan *green practice* pada Clay Craft Restaurant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

implementasi *green practice* dalam peningkatan kepuasan tamu pada Clay Craft Restaurant sudah dilaksanakan dengan mengimplementasikan *green action*, *green food* dan *green donation*. Pengaruh *green action* dan *green food* terhadap kepuasan tamu memiliki pengaruh secara langsung yang positif dan signifikan. Yang artinya semakin baik penerapan *green action* maka dapat meningkatkan kepuasan tamu di Clay Craft Restaurant. Sedangkan pengaruh *green donation* terhadap kepuasan tamu memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan. Yang artinya semakin baik penerapan *green donation* tidaklah berdampak pada kepuasan tamu di Clay Craft Restaurant. Pengaruh *green action*, *green food*, dan *green donation* memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Yang berarti semakin baik penerapan *green action*, *green food*, dan *green donation* akan meningkatkan kepuasan tamu di Clay Craft Restaurant.

5.2 Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat direkomendasikan menjadi masukan atau saran terhadap pihak manajemen Clay Craft Restaurant dengan

meningkatkan implementasi dari green practice di Clay Craft Restaurant dengan saran sebagai berikut:

Saat penyajian makanan restoran bisa menggunakan alas yang terbuat dari bahan organik diatas piring seperti daun misalnya, agar saat melakukan *clear up* hanya perlu membuang daunnya dan tidak perlu mencuci piringnya. Dengan tidak mencuci piring maka restoran secara langsung dapat menghemat penggunaan air, listrik, dan mengurangi limbah sabun yang dapat mencemari lingkungan. Sehingga restoran dapat turut serta membantu menjaga keberlanjutan lingkungan untuk generasi mendatang.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. PT. Elex Media Komputindo.
- 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.
- Chia-Jung, C., & Pei-Chun, C. (2014). Preferences and Willingness to Pay for Green Hotel Attributes in Tourist Choice Behavior: The Case of Taiwan. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 31(8), 937–957. <https://doi.org/10.1080/10548408.2014.895479>
- Duwi, P. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. ANDI.
- Elvi Oktariani. (2016). TINJAUAN LOYALITAS TAMU DI HOTEL PANGERAN PEKANBARU. *Science of Surveying and Mapping*, 41, 1–10.
- Fadillah, A. R., Studi, P., Informatika, T., & Terpendek, R. (2019). *Sistem Pencarian Lokasi Hotel Berdasarkan Rute Terpendek Untuk Pengunjung Objek Wisata Alam Di Kota Medan Menggunakan Algoritma Dijkstra*. 6(1), 106–111.
- Fauzan, M. (2017). *Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan di Titik Kumpul Coffee and Eatery Surabaya*. 40100117027, 1–26.
- Fedri, R. (2019). Analisis Kelayakan Inventory Asset Food And Beverage Service Terhadap Pengembangan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pada Hotel Pusako Bukittinggi. *MENARA Ilmu*, XIII(2), 181–186.
- Gennie, T. A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan di

Hotel Travelodge Batam. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=218217&pRegionCode=U N11MAR&pClientId=112>

Halim, G. P., Firasko, M., Harianto, A., Petra, U. K., & Indonesia, S. (2016). *Consumer ' s Awareness of the Application of Green Practices Carried out by Starbucks Indonesia. 1*.

Han, H., Lee, J. S., Trang, H. L. T., & Kim, W. (2018). Water conservation and waste reduction management for increasing guest loyalty and green hotel practices. *International Journal of Hospitality Management*, 75(June 2017), 58–66. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.03.012>

Harlina Putri, L. (2020). KEBIJAKAN MANAJEMEN DAN REAKSI CUSTOMER TERHADAP PENERAPAN GREEN HOTEL (Studi Kasus pada Harris Hotel & Conventions di Kota Malang). *Profit*, 14(02), 1–12. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.02.1>

Harun, N., Rizan, M., Ramlan, A. isa, Tineke, W., & Idris, Y. N. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 445–460.

Hendarto, R., Djazuli, A., & ... (2021). The Influence of Green Hotel Attributes and Green Hotel Image on Visitor Loyalty with Perceived Value and Customer Satisfaction as Mediation Variables. *The International Journal ...*, 3(1), 280–293. <https://www.growingscholar.org/journal/index.php/TIJOSSW/article/view/1>

- Kadek Ngurah Astana, Made Nuridja, & Luh Indrayani. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel Dan Kepuasan Tamu Terhadap Loyalitas Tamu Pada Hotel Legong Keraton Di Kabupaten Badung Tahun 2013. *Manajemen Pemasaran*, 4(1), 1–13.
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2014). *EKSPLORASI PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP GREEN PRACTICES DI RESTORAN-RESTORAN YANG ADA DI SURABAYA. 2011*, 496–515.
- Liea, K., & Yolanda, U. (2018). *Pelayanan Restoran dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Pengendalian Mutu di Restoran D' Ayam Crispy Yogyakarta)*.
- Nurokhim. (2016). *IMPLEMENTASI BUDAYA SEKOLAH DI SMK MUHAMMADIYAH 1 SIRAMPOG BREBES*. 1–23.
- Prafitasari, A. (2016). *Organisasi Kepemudaan yang Efektif dan Efisien dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Desa Darungan Kecamatan Wlingi*. 31–48.
- Priscilia, M. (2016). Faktor Esktrinsik Dan Intrinsik Yang Mempengaruhi Perilaku Green Consumer Di Beberapa Negara. *Tahun*, 18.
- Putri, F. E. A. (2020). Analisis Implementasi Green Hotel. *Yogyakarta*.
- Rahmafritria, F. (2014). *ECO-RESORT DAN GREEN HOTEL DI INDONESIA : MODEL SARANA AKOMODASI YANG BERKELANJUTAN*.
<https://doi.org/10.17509/jurel.v11i2.2956>
- Sinangjoyo, N. J. (2015). Green Hotel Sebagai Daya Saing Suatu Destinasi. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(2), 83–93. <https://doi.org/10.22146/jnp.6368>
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yeskha (ed.); I). ANDI.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2016a). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Kesembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. *Alfabeta*, 1(1), 1–99.
- Sugiyono. (2016b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, CV.
- Supranto, J. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi* (8th ed.). Erlangga.
- Susepti, D. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36.
- Wahyuningsih, H. (2020). Studi Perencanaan Pengelolaan Dampak Lingkungan Berkelanjutan Pada Bangunan Jenis Cabin Hotel. *NALARs*, 19(2), 149. <https://doi.org/10.24853/nalars.19.2.149-156>