

SKRIPSI
PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI THE STONES HOTEL LEGIAN BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Adi Prama Kusuma Prayoga

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

SKRIPSI
PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI THE STONES HOTEL LEGIAN BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Adi Prama Kusuma Prayoga
NIM 2015834107

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

SKRIPSI
PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI THE STONES HOTEL LEGIAN BALI

Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Adi Prama Kusuma Prayoga
NIM 2015834107

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

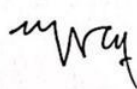
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI THE STONES HOTEL LEGIAN BALI

Skripsi ini telah Disetujui oleh Para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Jumat, 28 Juni 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par
NIP.196707141998032001

Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum
NIP.196412311990031025

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



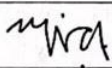
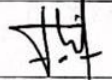

Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI THE STONES HOTEL LEGIAN BALI**

yang disusun oleh **I Komang Adi Prama Kusuma Prayoga (2015834107)** telah
di pertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji
Pada hari Selasa tanggal 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par NIP.196707141998032001	
Anggota	Luh Linna Sagitarini, SE., MM NIP. 197912092005012002	
Anggota	Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M. Eng NIP. 199309052022031009	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali,



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP-198409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Komang Adi Prama Kusuma Prayoga

NIM : 2015834107

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul :

**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FOOD AND BEVERAGE
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI THE STONES HOTEL LEGIAN 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 rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.



I Komang Adi Prama Kusuma Prayoga

ABSTRAK

Adi Prama Kusuma Prayoga, I Komang. (2024). *Penerapan Green Practice Pada Food And Beverage Department Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di The Stones Hotel Legian Bali*. 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 Gusti Putu Sutarma, M.Hum.

Kata kunci: Penerapan, *Green Practice*, Kepuasan Tamu, *Food and Beverage Department*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Penerapan *Green Practice* Pada *Food and Beverage Department* Di The Stones Hotel Legian Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya meningkatkan kepuasan tamu yang berbasis *green practice* pada *food and beverage departmen* di The Stones Hotel Legin Bali. Metode penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan deskriptiif kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 responden dan 1 (satu) informan yang terdiri dari tamu yang menikmati layanan di restoran dan 1 (satu) *supervisor* di *food and beverage department*. Pengolahan data menggunakan Skala *Likert* dan Microsoft Excel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dari keseluruhan penerapan *green practice* (*green action, green food dan green donation*) sudah diterapkan secara maskimal, dan *food and beverage department* sudah berupaya menerapkan *green practice* untuk meningkatkan kepuasan tamu.

ABSTRACT

Adi Prama Kusuma Prayoga, I Komang. (2024). *Implementation of Green Practice in the Food and Beverage Department to Increase Guest Satisfaction at The Stones Hotel Legian Bali*. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ida Ayu Elistyawati, A.par., M.Par and Supervisor II: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum.

Keywords: Implementation, Green Practice, Guest Satisfaction, Food and Beverage Department.

This study aims to analyze the application of green practices in the Food and Beverage Department at The Stones Hotel Legian Bali. This study aims to determine efforts to increase guest satisfaction that is free of green practice in the food and beverage department at The Stones Hotel Legian Bali. This research method uses quantitative descriptive analysis and qualitative descriptive analysis. The data collection techniques in this study are through observation, interviews, questionnaires and literature studies. The sample in this study is 75 respondents and 1 (one) informant consisting of guests who enjoy services at restaurants and 1 (one) supervisor in the food and beverage department. Data processing uses Likert Scale and Microsoft Excel. The results of this study show that the overall implementation of green practices (green action, green food and green donation) has been implemented on a maximum basis, and the food and beverage department has made efforts to implement green practices to increase guest satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Green Practice pada Food and Beverage Department untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Stones Hotel Legian Bali” tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Penulis pada kesempatan kali ini berterima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi dan membantu dalam memberikan dukungan yang positif baik secara moral, bimbingan serta doa. Terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi diselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ida Ayu Elistyawati, A. Par., M. Par., selaku Dosen Pembimbing I atas ketulusan hati dan kesabarannya membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum., selaku Dosen Pembimbing II atas ketulusan hati dan kesabarannya membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

7. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Seluruh staff The Stones Hotel, khususnya staf Food & Beverage Department yang telah memberikan kesempatan serta wawasan mengenai perhotelan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
9. Keluarga besar saya yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungan secara finansial maupun doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam suatu penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.



JURUSAN PARIWISATA
Penulis
POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Adi Prama Kusuma Prayoga

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRISPI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 <i>Green Practice</i>	8
2.1.3 Penerapan <i>Green Practice</i>	9
2.1.4 Food and Beverage Department	11
2.1.5 Kepuasan Tamu.....	12
2.1.6 Dimensi Kepuasan Tamu	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	14
BAB III METODE PENELITIAN	20

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.2	Objek Penelitian	20
3.3	Identifikasi Variabel	21
3.4	Definisi Operasional Variabel	22
3.5	Jenis dan Sumber Data	23
3.5.1	Jenis Data	24
3.5.2	Sumber Data	25
3.6	Metode Penentuan Sampel	26
3.7	Pengumpulan Data	27
3.7.1	Observasi	27
3.7.2	Wawancara	27
3.7.3	Kuesioner	28
3.7.4	Studi Kepustakaan	28
3.8	Analisis Data	28
3.8.1	Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif	29
3.8.2	Teknik Analisis Deskriptif Statistik	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Gambaran Umum The Stones Hotel Legian Bali	33
4.1.1	Sejarah Hotel	33
4.1.2	Fasilitas Hotel	35
4.1.3	Struktur Organisasi dan <i>Job desk</i>	41
4.2	Penyajian Hasil-hasil Penelitian	46
4.2.1	Deskripsi Data Responden	46
4.2.2	Penerapan <i>Green Practice</i> pada Food and Beverage Department	49
4.2.3	Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu yang Berbasis <i>Green Practice</i> pada Food and Beverage Department di The Stones Hotel Legian Bali	53
4.2.4	Penerapan <i>Green action</i> Terhadap Kepuasan Tamu	57
4.2.5	Penerapan <i>Green Food</i> Terhadap Kepuasan Tamu	58
4.2.6	Penerapan <i>Green Donation</i> Terhadap kepuasan Tamu	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Simpulan	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan dalam penelitian sebelumnya.....	.17
Tabel 3. 1 Indikator dan Variabel.....	.23
Tabel 3. 2 Skala Untuk Menentukan Nilai Penerapan32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Stones Kitchen Restaurant.....	.37
Gambar 4.2 The Big Fish Bar and Grill38
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi The Stones Hotel Legian Bali.....	.41
Gambar 4. 4 penggunaan napkin, micros dan takeaway book54
Gambar 4.5 penggunaan produk lokal/musiman dan bbq seafood.....	.55
Gambar 4.6 informasi makanan kepada tamu dan kawasan merokok57



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner66
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	.72
Lampiran 3 Data Responden75
Lampiran 4 Tabulasi Data dan Hasil Wawancara81
Lampiran 5 Dokumentasi112
Lampiran 6 Deskripsi Data Responden.....	.114
Lampiran 7 Penerapan Green Practice Pada Food and Beverage Department .	.116
Lampiran 8 Struktur Organisasi The Stones Hotel Legian Bali.....	.117



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata memiliki peran penting dalam perekonomian, menjadi salah satu sektor industri yang mendukung pertumbuhan masyarakat. Industri ini dapat berkembang secara berkelanjutan melalui upaya pengembangan bidang pariwisata yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat. Pada era seperti sekarang ini yaitu era globalisasi, industri pariwisata adalah salah satu industri global dan dapat untuk dikembangkan sebagai sumber devisa negara dan pendapatan pemerintah (N. P. T. P. Dewi et al., 2023).

Untuk mendukung industri pariwisata diperlukan sarana dan prasarana. Prasarana yang dimaksud adalah fasilitas yang dibutuhkan oleh wisatawan seperti jalan dan transportasi dalam berwisata, sedangkan sarana adalah fasilitas yang memungkinkan agar prasarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang serta dapat memberikan pelayanan kepada wisatawan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang beraneka ragam seperti *travel agent* dan sarana akomodasi.

Hotel merupakan sarana akomodasi sebagai tempat menginap sekaligus menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh tamu yang menginap. Di hotel berbintang, seorang tamu (*guest*) akan mendapatkan semua fasilitas yang tersedia, karena semua hotel umumnya memiliki fungsi yang sama, yaitu menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh tamu

(Insani & Setiyariski, 2020). Salah satu hotel berbintang yang ada di Bali yaitu The Stones Hotel Legian Bali.

Dalam operasionalnya untuk memberi pelayanan yang maksimal The Stones Hotel Legian Bali didukung oleh beberapa departemen yang saling bekerja sama. Salah satu departemen yang mempunyai peran penting di The Stones Hotel Legian Bali adalah Food and Beverage Department. Food and Beverage Department adalah suatu departemen yang terdiri dari bagian Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Food and Beverage Product adalah bagian yang mengolah bahan makanan sehingga siap disajikan kepada tamu di restoran, sedangkan Food and Beverage Service adalah bagian yang melayani para tamu di restoran dan di kamar. The Stones Legian Bali memiliki 2 restoran yaitu The Stones Kitchen Restaurant dan Big Fish Restaurant. Dalam operasionalnya restoran tersebut sering menghasilkan sisa-sisa dari pengolahan *food* dan *service*.

Sisa-sisa dari pengolahan makanan dan minuman yang sudah tidak dipakai kalau tidak ditangani dengan benar menyebabkan terjadinya pencemaran lingkungan. Dalam hal ini The Stones Legian Bali Hotel mulai menerapkan konsep yang ramah lingkungan karena kondisi lingkungan yang semakin hari semakin memprihatinkan. Untuk meminimalisasi pencemaran lingkungan upaya yang dapat dilakukan untuk mencegah kerusakan lingkungan yang lebih lanjut yaitu dengan menerapkan *green practice*.

Penerapan *green practice* di The Stones Hotel Legian Bali belum dilakukan secara maksimal karena masih ada komplin dari tamu secara langsung yaitu masih menggunakan plastik sebagai penutup makanan, daftar menu makanan yang masih

menggunakan buku yang sebaiknya diganti dengan *barcode* sehingga meminimalisasi penggunaan kertas, penulisan orderan masih menggunakan mode manual dengan *captain order*. Hal itu harusnya sudah diganti dengan sistem yang lebih efektif dan memanfaatkan teknologi yang ada. Selain itu, hotel juga masih memperbolehkan tamu untuk memesan makanan dari luar dan dititipkan di bagian *receptionist*. Hal itu membuat tamu yang *check-in* merasa terganggu dan pengemasannya yang masih menggunakan plastik sehingga menyebabkan bertambahnya jumlah limbah plastik di hotel.

Berdasarkan latar belakang, *green practice* sangat perlu dilakukan untuk mengurangi dampak kerusakan alam dan lingkungan agar terjaga kelestariannya. Penerapan *green practice* sangat penting untuk dilakukan mengingat tamu sebagian besar sudah menyadari tentang konsep *green*, sehingga hotel sudah menerapkan *green practice* akan membuat tamu semakin puas. Berdasarkan hal itulah penulis tertarik untuk meneliti dan mencari informasi lebih detail dengan judul “Penerapan Green Practice pada Food And Beverage Department untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Stones Hotel Legian Bali”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, mengenai pentingnya penerapan *green practice* pada suatu hotel untuk untuk mengurangi dampak kerusakan lingkungan dapat ditarikrumuskan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan *green practice* pada Food and Beverage Department di The Stones Hotel Legian Bali?

2. Bagaimanakah upaya meningkatkan kepuasan tamu yang berbasis *green practice* Pada Food and Beverage Department di The Stones Hotel Legian Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisis penerapan *green practice* pada Food and Beverage Department di The Stones Hotel Legian Bali.
2. Untuk mengetahui upaya meningkatkan kepuasan tamu yang berbasis *green practice* pada Food and Beverage Department di The Stones Hotel Legian Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya, yang nantinya dapat dikembangkan kembali khususnya yang berhubungan penerapan *green practice* di hotel.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam penerapan *green practice* yang efektif dan efisien sehingga dapat membantu kinerja perusahaan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian selanjutnya khususnya mengenai *green practice*.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan mengenai pembuatan suatu karya ilmiah.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini akan difokuskan pada peran *green practices* atau praktik ramah lingkungan pada Food And Beverage Department dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Stones Legian Bali. Food and Beverage Department merupakan bagian dari hotel yang berperan penting dalam memberikan pelayanan terkait makanan dan minuman serta memberikan pengalaman yang positif kepada tamu.

Responden penelitian terdiri dari tamu yang menginap dan menikmati makanan dan minuman di The Stones Hotel Legian Bali dan supervisor Food and Beverage Department hotel. Penelitian ini akan mengukur dampak dari penerapan *green practice* pada kepuasan tamu, termasuk faktor-faktor seperti peningkatan kualitas makanan, lingkungan yang lebih bersih dan sehat, dan kepedulian terhadap lingkungan. Penelitian ini tidak akan membandingkan hasil dengan hotel lain di sekitar area Legian. Penelitian ini hanya akan fokus pada praktik ramah lingkungan di Food and Beverage Department dan tidak mencakup praktik di bagian lain dari hotel.

Dengan ruang lingkup dan batasan yang telah ditetapkan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan dampak kontribusi bagi perkembangan praktik ramah lingkungan di industri perhotelan serta memberikan pandangan yang lebih holistik mengenai pengaruh *green practice* terhadap kepuasan tamu.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Penerapan *green practice* secara garis besar sudah diterapkan dalam meningkatkan kepuasan tamu berdasarkan data yang sudah di olah menggunakan microsoft excel disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas memiliki pengaruh positif kepuasan tamu. Dengan nilai rata-rata *Green Action* 4,19, *Green Food* 4,24 dan *Green Donation* 4,1 hal tersebut berdampak terhadap meningkatnya kepuasan tamu karena tamu merasa puas apabila pihak Food and Beverage Department dapat turut serta dalam menerapkan *green practice* dalam lingkungan hotel.
2. Meningkatkan kepuasan tamu yang berbasis *green practice* dengan penerapan yang sudah dilakukan seperti mengurangi penggunaan plastik, memiliki kawasan khusus untuk tamu yang ingin merokok, memberikan informasi khusus pada menu, penggunaan bahan makanan yang berkualitas dan memberikan edukasi dan mengajak ikut serta tamu dalam pelestarian lingkungan sehingga dapat memberikan kepuasan tamu yang berkunjung pada restaurant pada The Stones Hotel Legian Bali. Dengan reputasi yang baik, tamu tidak akan memperlmasalahakan masalah harga, asalkan tamu merasa puas dan nyaman terhadap kualitas yang diberikan pihak hotel, maka tamu dengan senang hati akan menginap kembali dan merekomendasikan untuk *stay* di The Stones Hotel Legian Bali

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta simpulan yang telah diuraikan maka ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan, antara lain :

1. Dengan adanya penerapan *Green practices (green action, green food, dan green donation)* terhadap kepuasan tamu, maka pihak Food and Beverage Department harus terus berkomitmen dan melaksanakan penerapan *Green practice* demi meningkatkan kepuasan tamu. Hal ini karena kepuasan tamu sangat penting untuk dilakukan agar tamu merasa senang sehingga mereka akan datang kembali dan terjadinya *repeat order*.
2. Pihak hotel sebaiknya mengurangi jumlah plastik yang di timbulkan dari tamu yang masih tetap memesan makanan dari luar hotel dengan menggunakan kantong plastik dengan cara memberikan pemberitahuan melalui *front office* pada saat tamu akan *check-in* jika ingin memesan makanan dari luar yang menggunakan plastik harus diganti menggunakan *takeaway book* atau dapat menggunakan *takeaway book* yang di siapkan oleh *room service* dengan memberikan *extra charge* kepada tamu
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya terkait penerapan *green practice (green action, green food, dan green donation)* untuk meningkatkan kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. R., Sagitarini, L. L., & Ginaya, G. (2022). Implementasi Green Practices untuk Mendukung Sustainable Tourism di Bawang Putih Restaurant Hotel Sheraton Senggigi Beach. *Repository Politeknik Negeri Bali*.
- Aryani, M. (2021). Analisis Digital Marketing Pada Hotel Kila Di Kabupaten Lombok Barat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 9(1), 22–32.
- Azhar, N. A. M. E. (2022). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu Menginap Di the Hill Resort Sibolangit. *Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu*, 3(1), 361–377.
- Budiantoro, A. V., Irawan, A., & Kristanti, M. (2019). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101.
- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., Adnyana, I. M. D. M., Prasetyo, B., Vianitati, P., & Gebang, A. A. (2021). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif*. Media Sains Indonesia.
- Dewi, N. K. A. N., Mataram, I. G. A. B., & Winia, I. N. (2022). *Penerapan Green Practices pada Pelayanan Food & Beverage untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Le Grande Uluwatu Bali*. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/2113>
- Dewi, N. P. P. D. S., Sutarma, I. G. P., Sagitarini, L., Triyuni, N. N., & Sudarmini, N. M. (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. <https://doi.org/10.58982/injogt.v4i1.327>
- Dewi, N. P. T. P., Mataram, I. G. A. B., Sudiarta, M., & Budiarta, I. P. (2023). Implementation of Green Practices in Improving Service Quality of Food & Beverage Department at Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. *International Journal of Glocal Tourism*, 4(2), 111–122. <https://doi.org/10.58982/injogt.v4i2.455>
- Hertanto, E. (2017). *PERBEDAAN SKALA LIKERT LIMA SKALA DENGAN MODIFIKASI SKALA LIKERT EMPAT SKALA*. https://www.academia.edu/34548201/PERBEDAAN_SKALA_LIKERT_LI
- Indriani, N. K. D., Armoni, N. L. E., & Nadra, N. M. (2022). *Implementasi Green Practice terhadap Kepuasan Tamu di Le Grande Bali Uluwatu (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali)*. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/782>

- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Irawan, A., & Vianney, A. (2020). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*.
<https://media.neliti.com/media/publications/83304-ID-pengaruh-green-practice-terhadap-green-c.pdf>
- Istanti, E. (2019). Pengaruh Harga, Promosi Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Restoran Burger King Kawasan Surabaya Plaza Surabaya. *Ekonomika '45*, 7(1), 16–22.
- Kasmin, Caesariano, L., & Fahreza, G. (2021). Implementasi Penerapan Sanitasi, Hygiene dan K3 Food and Beverage Department Di Surya Transera Beach Hotel Pangandaran Masa Pandemi COVID-19. *HOTELIER JOURNAL Politeknik Indonusa Surakarta*, 7(1), 21–28.
<http://hotelier.poltekindonusa.ac.id/index.php/view/article/download/94/81>
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1.
<https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2021). Green practices di restoran-restoran yang ada di Surabaya. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 9(2), 99–109.
- Nasution, L. M. (2017). Statistik deskriptif. *Hikmah*, 14(1), 49–55.
- Perramon, J., Oliveras-Villanueva, M., & Llach, J. (2022). Impact of service quality and environmental practices on hotel companies: An empirical approach. *International Journal of Hospitality Management*, 107, 103307.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103307>
- Pror. Dr. H. M. Burhan Bungin, S.Sos., M. s. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi Kedua*.
- Puspadewi, K. R., Payadnya, I. P. A. A., Anta, A. A. G. O. B., & Putra, K. E. M. (2023). PEMBERDAYAAN SISWA SD DI DESA SIBANGGEDE DALAM MENGELOLA SAMPAH BERBASIS 3R (Reduce, Reuse, Recycle). *Prosiding Seminar Regional Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar*, 2(1), 317–322.
- Rakhmawati, N. (2015). Peranan higiene dan sanitasi dalam proses pengolahan makanan di hotel brongto yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 6(1).
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu*

- Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Saptani, A. (2023). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, TARIF PAJAK, KEWAJIBAN MORAL, SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA BADUNG UTARA*.
- Serupa.id. (2022). *Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction): Pengertian, Manfaat, Dimensi, dsb*. <https://serupa.id/kepuasan-pelanggan-customer-satisfaction-pengertian-manfaat-dimensi-dsb/>
- Solaja, O. M., & Adetola, O. B. (2018). Situating green practices within the context of sustainable development agenda. *Equidad y Desarrollo*, 30, 195–220.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabet.
- Sulastiyono, M. P. H. S. M. (2011). *Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta, Bandung.
- Suwarno, Y., Laksmitasari, R., & Widyawati, K. (2017). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*, 5(01), 53–60.
- Udayana, K. D. I., & Widiastini, N. M. A. (2020). Upaya Meningkatkan Kebersihan Area Bar di Food And Beverage Service Department Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 78–85.
- Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20.
- Walansendow, O. W., Wijanarko, S., Adrah, M. H., & Kadamehang, G. (n.d.). *Pengaruh kualitas makanan dan minuman terhadap kepuasan tamu pada. X*.