

Penerapan Green Servicescape Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Makase Di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach

Putu Narumi Dewi^{1*}, I Nyoman Rajin Aryana², I Gusti Putu Sutarma³

¹ Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

² Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

³ Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: narumidewio8@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan green servicescape dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Sampel dalam penelitian ini adalah 110 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa semua instrumen nilai R hitungannya > R tabel sehingga instrumen penelitian yang digunakan sudah valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel nilai cronbach's alphanya > 0,70. Pada uji korelasi diperoleh nilai Pearson Correlation sebesar 0,845 yang menunjukkan bahwa hubungan antara Green Servicescape dengan Kepuasan Konsumen adalah sangat kuat dan positif. Pada hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai konstanta sebesar 4,770 yang menunjukkan bahwa jika Green Servicescape nilainya 0, maka Kepuasan Konsumen nilainya 4,770. Koefisien Green Servicescape nilainya adalah 0,742 menunjukkan bahwa jika Green Servicescape mengalami kenaikan 1, maka Kepuasan Konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,742. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden dari setiap variabel, maka diperoleh nilai rata-rata variabel Green Servicescape sebesar 3,82 dan variabel Kepuasan Konsumen sebesar 3,88, dimana artinya responden penelitian mempersepsikan tinggi terhadap Green Servicescape dan Kepuasan Konsumen. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa lingkungan yang ada disekitar restoran merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk menerapkan Green Servicescape pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Sehingga manajemen Restoran diharapkan dapat memenuhi harapan dan ekspektasi konsumen agar dapat memberikan kepuasan konsumen kedepannya.

Kata Kunci: Pembelian, Green Product, Kepedulian Lingkungan, The Trans Resort Bali

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022

Pendahuluan

Dalam perhotelan tentunya semua fasilitas dan *servicescape* (lingkungan fisik) sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Keadaan ini mengidentifikasi bahwa semakin lengkap, bersih, dan nyaman fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel kepada tamu dapat meningkatkan kepuasan para tamu. (Kusuma & Suwitho, 2015). Hotel Indigo Bali Seminyak Beach adalah salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Jln. Camplung Tanduk No. 10 Seminyak, Bali. Hotel Indigo merupakan salah satu brand dari InterContinental Hotel Group (IHG). Hotel Indigo Bali Seminyak Beach ini mempunyai program ramah lingkungan yang disebut dengan Green Engage yang dimana IHG Green Engage ini adalah sebuah sistem keberlanjutan lingkungan online inovatif yang memberi sarana untuk mengukur dan mengelola dampak hotel terhadap lingkungan. Hal ini juga diterapkan pada Restoran Makasae, yaitu restoran yang ada di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Penerapan konsep Green Servicescape pada restoran dapat membantu meminimalisasi kerusakan lingkungan, seperti: pembuangan limbah makanan, mengurangi penggunaan plastik, mengurangi penggunaan kertas, dan menggunakan sistem scan barcode untuk melihat menu. Servicescape atau lingkungan fisik merupakan sebuah wujud lingkungan fisik yang didalamnya mencakup pelayanan pada suatu fasilitas yang ada dari sebuah restoran dan dapat dilihat secara langsung oleh konsumen. Misalnya, design interior dan eksterior bangunannya menarik atau biasa saja. Servicescape (lingkungan fisik) memiliki keterkaitan dengan interaksi secara langsung antara restoran dan konsumen. Dengan demikian, servicescape (lingkungan fisik) yang disajikan dengan baik dan unik dapat memengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk yang diterima.

Menurut (Christopher & Wright, 2017) dalam (Bitner, 1992) dimensi servicescape dibagi menjadi tiga bagian, yaitu: ambient conditions yang merupakan kondisi suatu lingkungan yang dapat dirasakan langsung dengan kelima indera; spatial layout and function merupakan sebuah tata layout atau peralatan yang diatur untuk memfasilitasi kepuasan pelanggan; dan sign, symbol and artifacts adalah tanda atau rambu dan dekorasi yang digunakan untuk berkomunikasi dan meningkatkan suasana hati, untuk memudahkan konsumen untuk mencapai tujuannya.

Menurut Lasander (2013) kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasa dan harapan. Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Pada saat ini banyak orang yang menerapkan gaya hidup ramah lingkungan dalam operational hospitality. Dalam hal ini restoran yang menjalankan upaya ramah lingkungan ini pasti mengimplementasikan hal tersebut. Pada suatu restoran kesetiaan pelanggan merupakan salah satu bukti bahwa restoran tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan hubungan yang baik pada setiap pelanggan. (Herianto & Gunawan, 2019). Dalam hal ini untuk tetap memantau hubungan dengan pelanggan dapat menggunakan guest comment supaya keluhan tamu terhadap restoran dapat ditangani sesegera mungkin agar kita bisa mengatasi hal tersebut supaya tidak berpengaruh kepada menurunnya tingkat kepuasan konsumen dan berdampak pada menurunnya tingkat tamu yang akan berkunjung ke Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach menyadari pentingnya penerapan mengenai green servicescape (lingkungan fisik) serta pemberian pelayanan yang berkualitas dalam upaya menciptakan kepuasan konsumen. Restoran Makase menyediakan makanan Western dan Asian, dibuka untuk breakfast, lunch dan dinner. Akhir-akhir ini sering terjadi keluhan konsumen terhadap lingkungan fisik (servicescape) di restoran Makase karena adanya ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kenyataan yang dialaminya. Keluhan yang disampaikan seperti keadaan tempat duduk yang kurang berjarak di masa pandemi seperti sekarang, lantai restoran yang licin terkena kondensasi dari AC, penataan peralatan yang digunakan untuk breakfast kurang rapi serta keluhan terhadap pelayanan yang diberikan pada saat breakfast cenderung lambat. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Green Servicescape dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach"

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif menurut Sugiyono (2013) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang dapat diukur karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Adapun metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling dimana sampel yang diambil berdasarkan pertimbangan subjektif penelitian (Sugiyono, 2014). Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah datang untuk menikmati green servicescape (lingkungan fisik) pada restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang berjumlah sebanyak 110 responden.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi yakni merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati serta terjun langsung ke lapangan dan mencatat secara sistematis (Sugiyono, 2012), wawancara yang merupakan pengumpulan data dan merupakan sebuah percakapan dengan maksud tertentu untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang ada (Sugiyono, 2016) dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif (Arikunto, 2010) antara lain uji validitas dan reliabilitas instrument, uji korelasi, uji asumsi klasik, uji regresi sederhana, uji koefisien determinasi dan uji t.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.770	2.030		2.350	.021
	Green Servicescape	.742	.044	.854	17.026	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2022)

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b	
----------------------------	--

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.729	.726	3.77592

a. Predictors: (Constant), Green Servicescape
 b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Pengolahan Data SPSS 25.0 2021

Pembahasan

Penerapan Green Servicescape dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Berdasarkan hasil wawancara bersama FB Supervisor, Captain, dan Karyawan lainnya, mengenai penerapan green servicescape terhadap kepuasan konsumen selama pandemi COVID-19. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach memang sudah mempunyai program ramah lingkungan yang disebut dengan Green Engage yang dimana IHG Green Engage ini adalah sebuah sistem keberlanjutan lingkungan online inovatif yang memberi sarana untuk mengukur dan mengelola dampak hotel terhadap lingkungan. Hal ini juga diterapkan pada Restoran Makasae, penerapan konsep Green Servicescape pada restoran digunakan untuk meminimalisasi kerusakan lingkungan, seperti: pembuangan limbah makanan, mengurangi penggunaan plastik, mengurangi penggunaan kertas, dan menggunakan sistem scan barcode untuk melihat menu. Tampilkan hasil dengan deskripsi yang jelas, dan didukung oleh ilustrasi gambar, diagram dan sejenisnya. Pembahasan harus bisa mengungkapkan dan menjelaskan tentang hasil yang diperoleh terutama dengan memanfaatkan acuan. Pada bagian pembabahan dijelaskan implikasi dari temuan. Contoh penyajian data dalam bentuk tabel seperti Tabel 1. Sedangkan contoh penyajian gambar seperti pada Gambar 1. Penulisan rumus harus diberi nomor secara berurutan sesuai contoh. Rumus ditulis pada bagian tengah teks dan nomor ditulis pada sisi kanan.

Pengaruh Penerapan Green Servicescape dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach

Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil bahwa Green Servicescape berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Hal tersebut ditunjukkan dari persamaan regresi

$$Y = 4,770 + 0,742 X \tag{1}$$

Nilai konstanta sebesar 4,770 menunjukkan bahwa jika Green Servicescape tidak mengalami perubahan atau nilainya 0, maka kepuasan konsumen nilainya akan tetap 4,770. Koefisien Green Servicescape sebesar 0,742 menunjukkan bahwa jika Green Servicescape mengalami kenaikan 1. Maka Kepuasan Konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,742. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan pengaruh yang searah, dimana apabila Green Servicescape meningkat maka Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak juga akan mengalami peningkatan.

Berdasarkan hasil uji t juga dapat dilihat bahwa variabel Green Servicescape memiliki t hitung sebesar 17,026 > t tabel sebesar 1,659. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 < 0,05. Sehingga menunjukkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Dari hasil analisis juga menunjukkan bahwa 72,9% variasi dari variabel Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh variabel Green Servicescape.

Pengaruh Penerapan Green Servicescape dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach

Green Servicescape berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Hal tersebut ditunjukkan dari persamaan regresi $Y = 4,770 + 0,742 X$. Nilai konstanta sebesar 4,770 menunjukkan bahwa jika Green Servicescape tidak mengalami perubahan atau nilainya 0, maka kepuasan konsumen nilainya akan tetap 4,770. Koefisien Green Servicescape sebesar 0,742 menunjukkan bahwa jika Green Servicescape mengalami kenaikan 1. Maka Kepuasan Konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,742. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan pengaruh yang searah, dimana apabila Green Servicescape meningkat maka Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak juga akan mengalami peningkatan.

Berdasarkan hasil uji t juga dapat dilihat bahwa variabel Green Servicescape memiliki t hitung sebesar 17,026 > t tabel sebesar 1,659. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 < 0,05. Sehingga menunjukkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Dari hasil analisis juga menunjukkan bahwa 72,9% variasi dari variabel Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Green Servicescape. Servicescape adalah sebuah fitur jasa dari lingkungan yang mempengaruhi respon dan perilaku konsumen. Fungsi atau fitur estetika sengaja dibangun ke dalam lingkungan layanan, ruang fisik yang secara signifikan mempengaruhi sikap konsumen terhadap suatu tempat. Seiring dengan

meningkatnya kebutuhan di sektor destinasi lingkungan pemasaran, maka diperlukan co-creation service-scape sebagai upaya untuk memperoleh keunggulan kompetitif atau keuntungan, melalui suasana tata letak dan suasana yang mampu berkontribusi pada perspektif pelanggan atau pengunjung serta menjaga aspek lingkungan yang ada

Simpulan

Berdasarkan penelitian dan pengujian yang telah dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif dapat disimpulkan sebagai berikut. Penerapan green servicescape dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Hal tersebut karena penerapan konsep Green Servicescape pada restoran akan meminimalisasi kerusakan lingkungan sehingga memberikan rasa nyaman dan kesan yang berbeda bagi para konsumen.

Green Servicescape berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,742 serta nilai t hitung (17,026) < t tabel (1,659). Koefisien bernilai positif berarti terdapat hubungan yang searah antara Green Servicescape dengan Kepuasan Konsumen, dimana apabila Green Servicescape ditingkatkan maka juga akan diikuti oleh meningkatnya Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,729. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Green Servicescape memberikan variasi hubungan sebesar 72,9% terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach

Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang sudah berkenan dijadikan objek dan lokasi penelitian ini. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada I Nyoman Rajin Aryana dan I Gusti Putu Sutarma selaku pembimbing serta memberikan masukan atau saran dan juga terima kasih diucapkan kepada I Nyoman Rajin Aryana, Ni Gusti Nyoman Murni, dan Ni Luh Eka Armoni selaku penguji yang telah memberikan bimbingan dan memperkaya pengetahuan penulis sehingga dapat menyelesaikan artikel ini.

Referensi

- Arikunto, S. (2010). Penelitian Tindakan. Yogyakarta: Aditya Media.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescape: The Impact Of Physical Surroundings On Customer And Employess. *Journal Of Marketing*, 9, 3.
- Christoper, L., & Wright, L. K. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Pt. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2019). Identifikasi Karakteristik Pada Industri Restoran Di Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni Its*, 8(2), 310–314. [Http://Ejurnal.Its.Ac.Id/Index.Php/Sains_Seni/Article/View/48350](http://ejournal.its.ac.id/index.php/sains_seni/article/view/48350)
- Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4, 1–17.
- Lasander, C. (2013). Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 284–293. [Https://Doi.Org/10.35794/Emba.V1i3.2024](https://doi.org/10.35794/Emba.V1i3.2024)
- Sugiyono. (2013a). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D [Quantitative And Qualitative And R & D Research Methods]. Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Prof Dr. (2013). Statistika Untuk Penelitian. Bandung, Alfabeta.