

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA RESTORAN LITTLE NAN YANG  
DI HOTEL LE GRANDE BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**DEWA AYU DWI WIDIASTUTI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA RESTORAN LITTLE NAN YANG  
DI HOTEL LE GRANDE BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**DEWA AYU DWI WIDIASTUTI  
NIM 1815834043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewa Ayu Dwi Widiastuti  
NIM : 1815834043  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN LITTLE NAN YANG  
DI HOTEL LE GRANDE BALI**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 02 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



Dewa Ayu Dwi Widiastuti

**SRKIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA RESTORAN LITTLE NAN YANG  
DI HOTEL LE GRANDE BALI**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan pada  
Program Studi Manajemen Bisnis pariwisata, di Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**DEWA AYU DWI WIDIASTUTI  
NIM 1815834043**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA RESTORAN LITTLE NAN YANG  
DI HOTEL LE GRANDE BALI**

Diajukan Oleh:

**DEWA AYU DWI WIDIASTUTI  
NIM. 1815834043**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, S.E., M.M**       **Luh Linna Sagitarini, SE., MM**  
**NIP.198009032008122002**      **NIP.197912092005012002**

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D.**  
**NIP. 196312281990102001**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA RESTORAN LITTLE NAN YANG  
DI HOTEL LE GRANDE BALI**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:  
Selasa, 02 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



**Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, S.E., M.M**  
**NIP.198009032008122002**

ANGGOTA:



**1. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par.**

**NIK. 202111021**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK PERI BALI



**2. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par**

**NIP. 198407202008122002**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi *Green Practice* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Restoran Little Nan Yang di Hotel Le Grande Bali”** dengan baik dan tepat waktu. Adapun skripsi ini ditujukan sebagai salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan perkuliahan pada Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini mendapatkan banyak bantuan berupa saran, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu menyelesaikan usulan penelitian ini, khususnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku kepala Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, pengarahan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Luh Linna Sagitarini, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan usulan penelitian yang telah memberikan saran dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh karyawan Hotel Le Grande Bali yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ayah Dewa Putu Adnyana dan Ibu Desak Made Ayu Mahayoni dan keluarga yang telah memberikan dukungan moril dan memberi semangat untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman penulis yang telah membantu dan memberi semangat dan motivasi untuk penulis selama penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak dan penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.

Badung, Juli 2022

Penulis



**IMPLEMENTATION OF GREEN PRACTICE TO IMPROVE  
THE SERVICE QUALITY AT LITTLE NAN YANG  
RESTAURANT HOTEL LE GRANDE BALI**

DEWA AYU DWI WIDIASTUTI  
NIM. 1815834043

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to analyze the implementation of green action, green food, and green donation on the quality of service at the Little Nan Yang Restaurant in the Hotel Le Grande Bali. Data collection methods used were observation, interviews, questionnaires, and literature study. The number of respondents in this study amounted to 75 guests who visited the Little Nan Yang Restaurant in the Hotel Le Grande Bali by using the accidental sampling method. Analysis techniques used in this research is a quantitative analysis of multiple linear regression. Before conducting the analysis, the validity and reliability tests were conducted on the questionnaires distributed to the respondents. Based on the results of the t-test that has been carried out, it is concluded that the three independent variables partially have a positive influence on the quality of service at the Little Nan Yang Restaurant at the Hotel Le Grande Bali. The test results show that the green action variable has a t count > t table, which is  $5.345 > 1.99394$ , and the significance value of  $X_1$  is  $0.000 < 0.05$ . The green food variable has a value of t arithmetic > t table that is  $4.919 > 1.99394$ , and the significance value of  $X_2$  is  $0.000 < 0.05$ . The green donation variable has a t count > t table, which is  $2.568 > 1.99394$ , and a significance value of  $0.012 < 0.05$  for  $X_3$ . Based on the results of the F test, the three independent variables simultaneously have a positive influence on the quality of service at the Little Nan Yang Restaurant at the Hotel Le Grande Bali. This is evidenced by the calculated F value of 288.757 with a significance of  $0.000 < 0.05$ .*

*Keywords: Service Quality, Green Action, Green Food, Green Donation*

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA RESTORAN LITTLE NAN YANG  
DI HOTEL LE GRANDE BALI**

DEWA AYU DWI WIDIASTUTI  
NIM. 1815834043

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *green action*, *green food*, dan *green donation* terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Little Nan Yang di Hotel Le Grande Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 75 orang tamu yang berkunjung pada Restoran Little Nan Yang di Hotel Le Grande Bali dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Sebelum melakukan analisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang disebarkan kepada responden. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Little Nan Yang di Hotel Le Grande Bali. Hasil pengujian menunjukkan variabel *green action* memiliki nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu sebesar  $5,345 > 1,99394$ , serta nilai signifikansi  $X_1$  sebesar  $0,000 < 0,05$ . Variabel *green food* memiliki nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu sebesar  $4,919 > 1,99394$ , serta nilai signifikansi  $X_2$  sebesar  $0,000 < 0,05$ . Variabel *green donation* memiliki nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu sebesar  $2,568 > 1,99394$ , serta nilai signifikansi  $X_3$  sebesar  $0,012 < 0,05$ . Berdasarkan hasil uji F, ketiga variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Little Nan Yang di Hotel Le Grande Bali. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 288,757 dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Green Action*, *Green Food*, *Green Donation*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	xv
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penulisan .....	6
1.4 Manfaat Penulisan .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 Restoran .....	9
2.1.3 Green practice .....	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	17
2.3 Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	22
3.2 Objek Penelitian .....	22
3.3 Identifikasi Variabel.....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.4.1 Variabel Bebas (Independent Variable) .....	23
3.4.2 Variabel Terikat (Dependent Variable).....	24
3.5 Jenis Dan Sumber Data .....	25
3.5.1 Jenis Data .....	25
3.5.2 Sumber Data.....	26
3.6 Metode Penentuan Sampel.....	26
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.7.1 Observasi.....	27
3.7.2 Wawancara (Interview).....	27

3.7.3 Kuesioner .....	28
3.7.4 Studi Kepustakaan.....	28
3.8 Teknik Analisis Data.....	29
3.8.1 Teknik analisis kuantitatif .....	29
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8.3 Analisa Regresi Linier Berganda .....	31
3.8.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	32
3.8.5 Uji Hipotesis .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.1.1 Sejarah hotel.....	34
4.1.2 Bidang usaha .....	35
4.1.3 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> .....	41
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	43
4.2.1 Karakteristik Responden .....	43
4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	45
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
4.2.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
4.2.6 Uji Hipotesis .....	53
4.2.7 Pembahasan.....	55
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
5.1 Simpulan .....	65
5.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

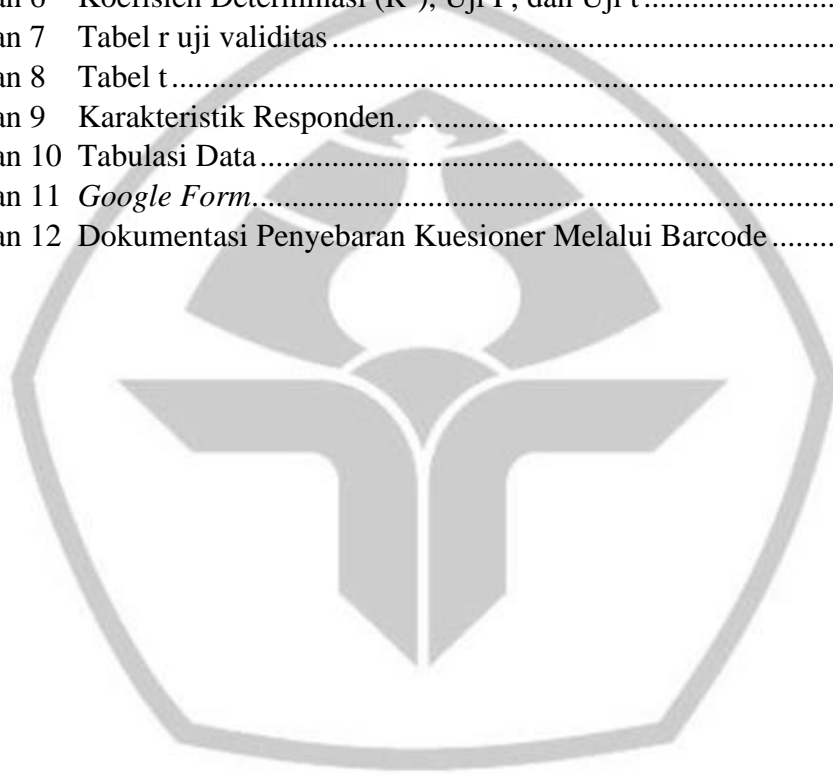
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Green Practice .....	23
Tabel 3.2	Variabel dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinieritas .....	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel 4.8	Hasil Uji Linieritas.....	50
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.10	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52
Tabel 4.11	Hasil Uji t.....	53
Tabel 4.12	Hasil Uji F.....	55



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2	Pedoman Wawancara .....	75
Lampiran 3	Lampiran Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	76
Lampiran 4	Uji Asumsi Klasik .....	81
Lampiran 5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	83
Lampiran 6	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji F, dan Uji t.....	84
Lampiran 7	Tabel r uji validitas .....	85
Lampiran 8	Tabel t.....	86
Lampiran 9	Karakteristik Responden.....	87
Lampiran 10	Tabulasi Data.....	89
Lampiran 11	<i>Google Form</i> .....	98
Lampiran 12	Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Melalui Barcode.....	99



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	21
Gambar 4.1	Little Nan Yang Restaurant .....	37
Gambar 4.2	D'Bar .....	38
Gambar 4.3	Le Spa .....	39
Gambar 4.4	Meeting Room (Grand Sakinah) .....	40
Gambar 4.5	Struktur Organisasi Hotel Le Grande Bali .....	41



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu objek wisata yang terkenal bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Bali atau yang sering disebut sebagai The Island of Paradise adalah wilayah unik yang menyimpan berbagai keindahan dan potensi unggulan wilayah mulai dari alam, penduduk, dan kebudayaan yang menjadi daya tarik tersendiri bagi perkembangan dan kemajuan dari wilayah, seperti kemajuan sektor pariwisata berbasis budaya atau kearifan lokal. Daya tarik Bali sebagai destinasi wisata didukung oleh keunikan dan keragaman budaya yang ada di Bali. Pulau Bali dikenal mempunyai potensi yang besar dalam pariwisata Indonesia, sehingga Pulau Bali dinobatkan sebagai pusat Pariwisata di Indonesia. Pariwisata Bali dikenal dengan keindahan alam, adat-istiadatnya, keramah-tamahan penduduknya, maupun keanekaragaman budaya pada setiap daerah yang ada di Bali.

Dampak perkembangan industri pariwisata di Bali memberikan kontribusi penting bagi perekonomian negara dalam hal pendapatan, lapangan pekerjaan, dan efek neraca pembayaran (Adnyana, 2020). Namun, semenjak wabah Covid-19 menyerang di berbagai penjuru dunia yang berdampak besar bagi keberlangsungan pariwisata. Akomodasi dan tempat-tempat yang biasanya ramai pengunjung telah sepi akibat dari wabah virus corona yang menyerang di awal tahun 2020. Wabah Covid-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada



bulan Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 11 Maret 2020 (Paramita, 2020). Dampak dari wabah ini banyak tempat-tempat wisata, akomodasi dan sarana pendukung pariwisata ditutup, sehingga perekonomian dibidang pariwisata menurun.

Akomodasi adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang paling sering digunakan untuk mendukung perjalanan wisata. Hotel merupakan penunjang bagi para usahawan atau wisatawan yang sedang melakukan perjalanan usaha ataupun wisata, dengan waktu yang panjang atau di luar kota, para wisatawan membutuhkan tempat yang nyaman untuk menginap dengan fasilitas yang memadai serta menyediakan makanan dan minuman. Hal ini juga diharapkan mampu mengakomodasi para wisatawan yang semakin bertambah terutama untuk wisatawan yang memiliki keinginan untuk menginap dalam waktu tertentu, mengingat dalam beberapa tahun terakhir jumlah wisatawan terus meningkat (Fauzi & Rizal 2021). Semakin banyak wisatawan datang dan berkunjung ke suatu objek wisata akan semakin berkembang juga pariwisata di daerah tersebut. Untuk melakukan perjalanan wisata wisatawan

akan puas apabila dapat melakukan perjalanan wisata lebih dari satu hari, dengan begitu maka wisatawan memerlukan tempat untuk menginap dan beristirahat, maka salah satu yang dibutuhkan adalah jasa penginapan atau hotel dengan berbagai jenisnya yang dapat dipilih oleh wisatawan sesuai dengan kebutuhannya ditambah lagi akomodasi atau hotel yang sudah menerapkan konsep ramah lingkungan menjadi trend yang banyak diminati oleh para wisatawan terutama wisatawan asing.

Program ramah lingkungan yang dimaksud seperti menerapkan konsep Green Practice di hotel. Salah satu hotel bintang Lima yang ada di Bali yang telah mendukung konsep Green Practice adalah Hotel Le Grande Bali yang terletak di kawasan Pecatu Indah Resort, Uluwatu. Green Practice adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan (Irawan et al., 2014). Semua departemen di hotel memiliki peranan penting dalam kemajuan suatu hotel, salah satunya Food and Beverage Department pada Restoran. Restoran sangat berpengaruh dalam kemajuan hotel karena restoran menjual makanan dan minuman yang diperlukan oleh tamu setiap harinya. Di hotel Le Grande Bali memiliki satu buah restoran yang diberi nama Little Nan Yang. Pada Restoran Little Nan Yang ini sudah menerapkan konsep Green Practice seperti mengurangi penggunaan kertas, mengurangi penggunaan plastik, mendaur-ulang sampah, menggunakan lampu yang ramah lingkungan, mengolah limbah cair menjadi air bersih, dan memperbanyak tanaman hijau disekitar restoran. Lingkungan yang hijau dan sehat akan sangat diminati oleh para tamu dan memberikan dampak yang positif untuk sekarang dan waktu yang akan datang bagi perusahaan maupun bumi. Selain menerapkan program Green Practice keberlanjutan, restoran juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan dalam melayani tamu atau konsumen.

Kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan untuk menghindari adanya komplain dari konsumen karena hal tersebut bisa merusak reputasi hotel dimata konsumen lainnya. Sebagai karyawan harus bisa membaca sifat konsumen yang berbeda-beda. Kualitas pelayanan bisa ditingkatkan dengan fasilitas atau

lingkungan sekitar yang mendukung. Dengan adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai bidang akan membuat konsumen semakin senang berada ditempat tersebut. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk dilakukan agar pelanggan merasa senang sehingga mereka akan datang kembali (Nanin, 2019). Semakin baik layanan yang diberikan maka konsumen akan memberikan kesan yang positif untuk keberlanjutan perusahaan tersebut

Fenomena yang terjadi dilapangan pada awal penelitian terdapat beberapa masalah pada Restoran Little Nan Yang berupa komplain tamu terhadap karyawan. Menurut beberapa karyawan yang bekerja di Restoran Little Nan Yang mengatakan bahwa tamu sering komplain mengenai suasana yang panas, kurangnya buku menu yang tersedia serta kurangnya perhatian karyawan terhadap lingkungan sekitar.

Komplain yang pertama dikatakan oleh salah satu tamu yang berkunjung ke Restoran pada saat makan siang atau lunch. Tamu komplain mengenai cuaca yang panas karena kurangnya pohon atau tanaman hijau disekitar Restoran. Komplain yang kedua terjadi karena ketersediaan buku menu yang sedikit sehingga membuat tamu harus menunggu lama saat ingin memesan makanan atau minuman. Komplain selanjutnya mengenai lampu yang masih hidup dalam keadaan hari sudah terang, tamu mengatakan bahwa karyawan di restoran kurang perhatian terhadap keadaan sekitar.

Komplain yang terjadi menunjukkan bahwa saat ini Hotel Le Grande Bali khususnya pada restoran harus lebih memeperhatikan hal-hal tersebut untuk mengurangi adanya komplain selanjutnya. Tindakan ini dilakukan juga untuk

mendukung program *Green Practice* yang telah diterapkan sebelumnya. Hal tersebut secara tidak langsung menyatakan bahwa kurangnya penerapan *Green Practice* sebagai salah satu program yang harus diterapkan dan diperhatikan dalam rangka mendukung program go green di hotel.

Kebutuhan tamu perlu diperhatikan agar tamu merasa nyaman dan senang saat berkunjung, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu semakin meningkat. Karyawan akan semakin senang dan nyaman saat bekerja apabila berkurangnya komplain dari tamu. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa komplain adalah kegagalan jasa yang tidak segera diatasi yang dapat menyebabkan customer defection (Ghonyah, 2012).

Uraian diatas membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Implementasi *Green Practice* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Restoran Little Nan Yang di Hotel Le Grande Bali”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat dijabarkan pada penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas adalah Bagaimanakah implementasi *Green Practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Restoran Little Nan Yang di Hotel Le Grande Bali?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Tujuan penelitian ini berdasarkan atas latar belakang dan rumusan masalah yaitu Untuk menganalisis implementasi *Green Practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Restoran Little Nan Yang di Hotel Le Grande Bali.

### **1.4 Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat-manfaat dari penulisan skripsi ini yaitu:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan serta menjadi pedoman dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Implementasi *Green Practice* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Restoran Little Nan Yang di Hotel Le Grande Bali.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Bali**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

##### **2. Manfaat Bagi Hotel Le Grande Bali**

Diharapkan skripsi ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi seluruh karyawan Hotel Le Grande Bali.

##### **3. Manfaat Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan studi S1 terapan di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan dapat

menjadi perbandingan serta implementasi di lapangan dengan bekal teori dan praktik yang didapatkan di kampus.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Little Nan Yang di Hotel Le Grande Bali. Berdasarkan dengan hasil statistik uji t dengan nilai hitung *green action* sebesar 5,345, *green food* sebesar 4,919, dan *green donation* sebesar 2,568 yang dimana ketiganya lebih dari jumlah t-tabel yaitu 1,99394 dan dengan nilai signifikansi ketiganya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Nilai F hitung sebesar 288,757 dengan signifikansi sebesar 0,000; dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa *green action* ( $X_1$ ), *green food* ( $X_2$ ), dan *green donation* ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ )

#### 5.2 Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat direkomendasikan sebagai masukan atau saran kepada pihak restoran di Hotel Le Grande Bali sebagai berikut:

1. Dengan adanya pengaruh positif *green practice* (*green action*, *green food*, dan *green donation*) terhadap kualitas pelayanan, maka pihak Restoran Little Nan Yang Hotel Le Grande Bali harus mengimplementasikan penerapan *green practice* demi meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk dilakukan agar pelanggan merasa

senang sehingga mereka akan datang kembali. Semakin baik layanan yang diberikan, maka konsumen akan memberikan kesan yang positif untuk keberlanjutan perusahaan tersebut.

2. Penelitian ini berhasil dilaksanakan dengan baik, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan atau perbandingan untuk penelitian selanjutnya.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. (2020). Dampak Green Tourism Bagi Pariwisata Berkelanjutan Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*, 4(3), 1582–1592.
- Akbar, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan di Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 1–7.
- Asti, E. G., Ayuningtyas, E. A., Makan, R., Wulan, S., & Promosi, S. (2019). Analisis of the Influence of Promotion Strategy and Service Quality on Consumer Loyalty At Saung. *Pengembangan Wiraswasta*, 21(01), 23–36.
- Dwi, I. M., & Adnyana, M. (2021). *Metode Penelitian pendekatan kuantitatif* (T. S. Tambunan (ed.); Issue August). CV. Media Sains Indonesia.
- Geffenberger, K. (2018). Metode Penelitian. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 64–85.
- Ghonyah, N. (2012). Perilaku Komplain Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa. *Dharma Ekonomi STIE Dharmaputra Semarang*, 19(35), 1–12.
- Harwindito, B., & Patty, L. A. (2021). *Analisis Menu Makanan Sehat di Restaurant Saladbar by Hadikitchen di Mall Kelapa Gading*. 17(2). <https://doi.org/10.53691/jpi.v17i2.250>
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Irawan, A., B, A. V., Perhotelan, M., & Petra, U. K. (2014). *Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya*. 86–101.
- Juliana, Widyastuti, S., Said, M., Siswono, S., & Firmansyah, D. A. (2021). *Analisis Environmental Awareness Value Dan Greenipracticesiterhadap Keputusan Pembelianikonsumeni*. 2, 1–141.
- Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 147. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11159>
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2014). *Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya*. 2011, 496–515.

- Mardiatmoko, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Melyza, A., & Agus, R. M. (2021). Persepsi Siswa Terhadap Proses Penerapan Pembelajaran Pendidikan Jasmani Olahraga Dan Kesehatan Pada Pandemi Covid-19. *Journal Of Physical Education*, 2(1), 8–16.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
- Nanin, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro*. 7(2).
- Nguyen, P. H. (2021). A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) Based on Servqual for Hotel Service Quality Management: Evidence from Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1101–1109. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.1101>
- Priyo, J. S., Mohamad, B., & Adetunji, R. R. (2019). An examination of the effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in the hotel industry. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(1), 654–663.
- Putro, wahyu abadi. (2017). Pengaruh Green Product Quality dan Green Corporate Image terhadap Green Customer Loyalty yang dimediasi Green Customer Satisfaction (Studi Kasus Pada Pelanggan Galon Merek AQUA di Kota Yogyakarta). *Wahyu Abadi Putro*, 8.5.2017.
- Softian, E. P., Putra, T., & Wulansari, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(2), 150–155. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i2.23372>
- Suparno Saputra, R. Y. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Tih, S., & Zainol, Z. (2012). Minimizing waste and encouraging green practices. *Jurnal Ekonomi Malaysia*, 46(1), 157–164.
- Utama, R., Bagus, I. G., Dhyana, U., & Bali, P. (2021). *Teknik Sampling dan Penentuan Jumlah sampel*. 2021(January 2016). <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.5187.0808>