

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN SERVICE QUALITY
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I DEWA GEDE ARI PRADNYANA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN SERVICE QUALITY
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

**I DEWA GEDE ARI PRADNYANA
NIM 1815834027**

**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 Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Dewa Gede Ari Pradnyana
NIM : 1815834027
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Penerapan Green Service Quality Pada Front Office Department Dalam
Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Four Points By Sheraton Bali Kuta**

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, Juli 2022
Yang membuat pernyataan,

I Dewa Gede Ari Pradnyana

SKRIPSI

PENERAPAN GREEN SERVICE QUALITY PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

I DEWA GEDE ARI PRADNYANA

NIM. 1815834027

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2021**

SKRIPSI

PENERAPAN GREEN SERVICE QUALITY PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA

Diajukan oleh
I Dewa Gede Ari Pradnyana
NIM 1815834027

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I,



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

Dosen Pembimbing II,



Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT
NIP 196007021990031001

**Mengetahui Ketua
Jurusan Pariwisata,**



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

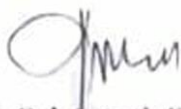
**PENERAPAN GREEN SERVICE QUALITY
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Hari Senin, 01 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par

NIP. 198409082008122004

ANGGOTA:



1. Ni Ketut Bagastuti, SH., M.Par

NIP. 197203042005012001



2. Dr. I Nyoman Winia, M.SI

NIP. 196206112000031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan *Green Service Quality* Pada *Front Office Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di *Four Points By Sheraton Bali Kuta*”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai kelulusan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata. Dalam penyusunan skripsi ini tidaklah lepas dari kerja keras, bimbingan, dukungan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala rasa hormat melalui kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.e Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang sekaligus telah memberikan kesempatan penulis menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan penulis menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan kesempatan penulis menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata.
5. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan masukan dan arahan secara penuh kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk dan bimbingan selama proses penyusunan
7. Manajemen Four Points By Sheraton Bali Kuta khususnya *Front Office Department* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. I Dewa Nyoman Budiasa dan Agung Ayu Komang Parniti, orang tua yang telah memberikan dukungan serta doa, baik dukungan moral maupun material, serta I Dewa Ayu Made Wulandari, adik yang telah banyak memberikan dukungan.
9. Serta seluruh keluarga dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Badung, Agustus 2022

Penulis

**IMPLEMENTATION OF GREEN SERVICE QUALITY
IN FRONT OFFICE DEPARTMENT
TO INCREASE GUEST SATISFACTION
AT FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

**I DEWA GEDE ARI PRADNYANA
1815834021**

ABSTRACT

This research was conducted at Four Points By Sheraton Bali Kuta with the aim to find out implementation of green service quality in front office department to increase guest satisfaction at Four Points By Sheraton Bali Kuta and find out the influence of green service quality in front office department to increase guest satisfaction at Four Points By Sheraton Bali Kuta. The method of data collection in this research is accidental sampling. The data collection is conducted by distributing questionnaires and previously the validity a reliability tests had been carried out on 80 respondents. The analytical technique used in this research is service quality, simple linier regression analysis, bivariate correlation analysis, determination analysis and analysis of T-test. The result of the discussion of the servqual analysis show that the positive score gap is more than the negative score gap, meaning that the overall application of green service quality is good. Based on result of correlation analysis, it is known that the green service quality variable and guest satisfaction have a fairly strong correlation. If the green service quality increases by one unit, the guest satisfaction variabel increases by 0,157, which is obtained from the result of a simple linier regression test. In additional, the result of the determination test show that green service quality has an effect of 25,3% in inceasing guest satisfaction.

Keywords: Front office department green service quality, guest satisfaction

**PENERAPAN GREEN SERVICE QUALITY
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

**I DEWA GEDE ARI PRADNYANA
1815834021**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Four Points By Sheraton Bali Kuta dengan tujuan untuk menganalisis penerapan *green service quality* pada *front office department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Four Points By Sheraton Bali Kuta dan pengaruh dari penerapan *green service quality* pada *front office department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Four Points By Sheraton Bali Kuta. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas kepada 80 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality (Servqual)*, Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis Korelasi, Analisis Determinasi, dan Analisis T-test. Hasil pembahasan analisis *servqual* menunjukkan *gap* skor yang bernilai positif lebih banyak dibandingkan *gap* skor bernilai negatif, berarti secara keseluruhan penerapan *green service quality* sudah baik. Berdasarkan hasil analisis korelasi, diketahui bahwa variabel *green service quality* dan kepuasan tamu memiliki korelasi yang cukup kuat dan searah. Jika *green service quality* naik 1 satuan maka variabel kepuasan tamu akan mengalami peningkatan sebesar 0,157 yang diperoleh dari hasil uji regresi linier sederhana. Selain itu hasil uji determinasi menunjukkan *green service quality* memberikan pengaruh sebesar 25,3% dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Kata kunci: *Front office department*, *green service quality*, kepuasan tamu

DAFTAR ISI

COVER	ii
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSYARATAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I_PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 Pengertian Penerapan.....	13
2.1.3 <i>Front Office Departement</i>	14
2.1.4 Green Service.....	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	21
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	22
BAB III_METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.2 Objek Penelitian.....	27

3.3	Identifikasi Variabel	27
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4.1	Kualitas Pelayanan.....	28
3.4.2	Kepuasan Pelanggan	30
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5.1	Jenis Data.....	31
3.5.2	Sumber Data.....	31
3.6	Metode Penentuan Sampel.....	32
3.6.1	Populasi.....	32
3.6.2	Sampel.....	32
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.8	Teknik Analisis Data.....	35
3.8.1	Uji Validitas	35
3.8.2	Uji Reliabilitas	36
3.8.3	<i>Servqual (Service Quality)</i>	37
3.8.4	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.8.5	Analisis Koefisien Korelasi	40
3.8.6	Uji T	41
3.8.7	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	42
3.8.8	Analisis Determinasi	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Gambaran Umum Four Points By Sheraton Bali Kuta	44
4.1.1	Sejarah Four Points By Sheraton Bali Kuta.....	44
4.1.2	Bidang Usaha	46
4.1.3	Fasilitas Hotel	46
4.1.4	Struktur Organisasi	53
4.1.5	<i>Job Description</i>	53
4.2	Hasil dan Pembahasan	58
4.2.1	Karakteristik Responden	58
4.2.2	Penerapan <i>green service quality</i> pada <i>front office department</i> dalam meningkatkan kepuasan tamu di Four Points By Sheraton Bali Kuta	63
4.2.3	Pengaruh dari penerapan <i>green service quality</i> pada <i>front office department</i> dalam meningkatkan kepuasan tamu di Four Points By Sheraton Bali Kuta	79

BAB V_SIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Simpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	41
Tabel 4.1 <i>Meeting capacity chart</i> Fourpoints by Sheraton Bali Kuta.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaaan	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.8 Hasil Uji rata-rata Persepsi dan Ekspektasi Kualitas Pelayanan Pada <i>Front Office Department</i>	65
Tabel 4.9 Rata-rata Nilai Persepsi, Ekspektasi, dan <i>Gap</i> Untuk Dimensi <i>Tangible</i>	68
Tabel 4.10 Rata-rata Nilai Persepsi, Ekspektasi, dan <i>Gap</i> Untuk Dimensi <i>Reliability</i>	70
Tabel 4.11 Rata-rata Nilai Persepsi, Ekspektasi, dan <i>Gap</i> Untuk Dimensi <i>Responsiveness</i>	72
Tabel 4.12 Rata-rata Nilai Persepsi, Ekspektasi, dan <i>Gap</i> Untuk Dimensi <i>Assurance</i>	74
Tabel 4.13 Rata-rata Nilai Persepsi, Ekspektasi, dan <i>Gap</i> Untuk Dimensi <i>Empathy</i>	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas	81
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Korelasi	83
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	84
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	85
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pada <i>Front Office Department</i> di Four Points By Sheraton Bali Kuta	53
---	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 <i>Occupancy</i> Hotel Four Points By Sheraton Bali Kuta.....	2
Grafik 1.2 Grafik <i>Guest Voice</i> Tahun 2021	4



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Lampiran 3 : Proses Penyebaran Kuesioner

Lampiran 4 : Penerapan Green Service

Lampiran 5 : Tabulasi Data

Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 8 : Karakteristik Responden

Lampiran 9 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 10 : Hasil Analisis Koefien Korelasi – Analisis Determinasi

Lampiran 11 : Hasil Wawancara



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

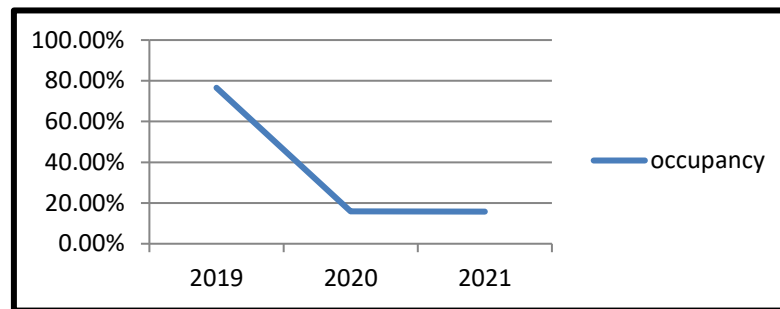
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Four Points By Sheraton Bali Kuta merupakan salah satu hotel bintang 4 (empat) yang menjadi bagian dari *brand Marriot International*. *Marriot International* merupakan salah satu manajemen terbesar saat ini dan memiliki berbagai macam *brand*, seperti Bvlgari, JW Marriot, Delta, Marriot, Vacation Club, Renaissance, Tribu Portofolio, St. Regis, Autograph Collection, Design, Protea, AC, The Luxury Collection, Moxy, Fairfield Inn, TownePlace, Westin, W, The Ritzcarlton, A Loft, Elemen, Le Meridian, Edition, Sheraton, dan Four Points.

Four Points By Sheraton Bali Kuta merupakan hotel bintang empat yang mengusung *core value (honest, uncomplicated, and comfort)* yang berarti memiliki nilai kejujuran, tidak rumit, dan memberikan kenyamanan terhadap tamu. Four Points By Sheraton Bali Kuta merupakan Hotel Four Points pertama yang ada di Indonesia dan memiliki *the best brew* sebagai *signature* Four Points by Sheraton, yang artinya setiap Hotel Four Points pasti memiliki *The Best Brew* masing-masing. Four Points By Sheraton Bali Kuta dibuka dan mulai beroperasi pada tanggal 10 Juni 2015. Berikut merupakan rata-rata *occupancy* tamu yang menginap selama 3 tahun terakhir di Four Points By Sheraton Bali Kuta



Grafik 1.1 *Occupancy* Hotel Four Points By Sheraton Bali Kuta

Sumber : Four Points By Sheraton Bali Kuta 2021

Berdasarkan grafik *occupancy* Hotel Four Points By Sheraton Bali Kuta tahun 2019-2021, *occupancy* pada tahun 2019 berada pada posisi yang tinggi yaitu dengan total *occupancy year to date* berada di 76,59% dengan rata-rata tamu menginap sebanyak 15.280 per-tahun. Pada tahun 2020 dan tahun 2021 *occupancy* hotel menurun dengan drastis yang disebabkan oleh Pandemi Covid19. Rata rata tamu yang menginap pada tahun 2020 sebanyak 3376 orang dengan *occupancy year to date* berada di 15.90% dan pada tahun 2021 sebanyak 4364 orang dengan *occupancy year to date* di 15,77%.

Dalam upaya meningkatkan *occupancy*, Four Points By Sheraton Bali Kuta memerlukan kerja sama yang lebih baik dengan seluruh *department*. Sebagai penyedia akomodasi, Four Points By Sheraton Bali Kuta memiliki beberapa *department* yang menjadi penghubung dalam menyukseskan setiap pekerjaannya, adapun *department* tersebut antara lain : *Human Resources Department, Sales & Marketing Department, Accounting Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Departmen* dan *Food & Bevarage Department*,. Salah satu bagian dari hotel yang memiliki

peranan yang penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah *front office department*.

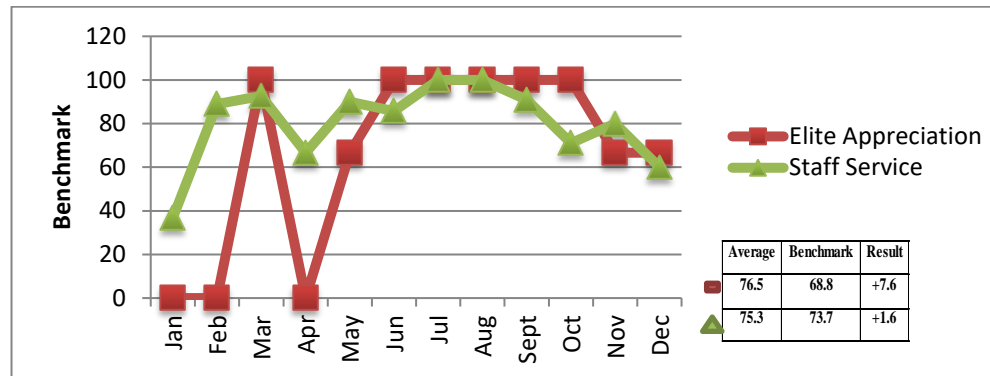
Front Office Department berperan sebagai wajah hotel yang bisa dilihat langsung oleh tamu dengan memberikan kesan pertama yang baik dan tidaknya perusahaan (*first impression*) dari eksekusi sikap SDM, penampilan, grooming yang menarik, kerapian, dan sikap sopan dalam menyapa tamu pertama kali dengan ramah dan sebagai pusat operasional hotel. Menjaga hubungan relasi yang baik dan menangani keluhan-keluhan tamu dilakukan oleh *Guest Relation Officer (GRO) staff*. Seksi-seksi yang ada di FO dept: *Reservation; Reception clerk (Registration; information; admin); Telephone operator; Concierge (Bell boy; airport dispatcher; Doorman)* (Isdarmanto, 2018). *Section* tersebut memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga *front office department* dituntut harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu salah satunya yaitu *green service*.

Green service atau pelayanan ramah lingkungan merupakan pelayanan yang berfokus pada penggunaan bahan ramah lingkungan, bahan daur ulang, efisiensi energi, pelayanan produk berwujud dan tidak berwujud. Pelayanan ramah lingkungan atau *green service* membawa dampak yang baik kepada tamu untuk merasakan pelayanan yang berkualitas seperti penerapan pelayanan *online check-in*, transaksi *online*, serta pengurangan kertas dalam mendukung pelayanan ramah lingkungan.

Dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap, Four Points By Sheraton Bali Kuta berusaha melakukan yang terbaik untuk tamu

dan hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan tamu yang menginap.

Dapat dilihat pada grafik 1.2.



Grafik 1.2 Guest Voice Tahun 2021

Sumber : Four Points By Sheraton Bali Kuta 2021

Dari grafik *guest voice* tahun 2021 di atas menunjukkan *primary matrix* pada *front office department* yang dapat dilihat sudah melampaui standar yang telah ditentukan (*benchmark*) seperti *elite appreciation* dan *staff service*. *Elite appreciation* memiliki nilai rata-rata 76,5 dan dilihat dari nilai standar yang harus didapatkan yaitu 68,8 yang artinya terjadi peningkatan sebesar 7,6 sedangkan *staff service* memiliki nilai rata-rata 75,3 dengan nilai standar yang harus didapatkan 73,7 yang artinya terdapat peningkatan sebesar 1,6.

Berdasarkan data *guest voice* terlihat adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *front office department* dalam *occupancy* yang menurun. Hal tersebut menunjukkan meningkatnya kepuasan tamu yang menginap disebabkan oleh penerapan *green service* pada *front office department* yang diterapkan dengan konsep ramah lingkungan dengan

memberikan kesempatan kepada tamu untuk merasakan pelayanan yang cepat dan mudah. Pelayanan yang cepat ini telah diterapkan melalui online *check-in*, transaksi *online*/melalui mesin *Electronic Data Capture (EDC)*, pengurangan penggunaan kertas, dan juga permintaan pelayanan melalui telepon dan sistem digital.

Sehingga dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Penerapan *Green Service Quality* Pada *Front Office Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Four Points By Sheraton Bali Kuta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka hal-hal yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimanakah penerapan *green service quality* pada *front office department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Four Points By Sheraton Bali Kuta ?
- b. Bagaimanakah pengaruh dari penerapan *green service quality* pada *front office department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Four Points By Sheraton Bali Kuta ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui penerapan *green service quality* pada *front office department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Four Points By Sheraton Bali Kuta.

- b. Untuk mengetahui pengaruh dari penerapan *green service quality* pada *front office department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Four Points By Sheraton Bali Kuta.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua, antara lain:

- a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini untuk menambah wawasan tentang penerapan *green service quality* pada *front office department* untuk meningkatkan kepuasan tamu. Serta penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran yang nantinya dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

- b. Manfaat praktis

- 1) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan kepada perusahaan mengenai penerapan *green service quality* sehingga hal ini dapat membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

- 2) Bagi Akademik

Bagi akademik diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian kedepannya terkait dengan *green service quality*.

- 3) Bagi Peneliti

Bagi peneliti manfaat dari hasil penelitian ini dapat menambah wawasan atau pengetahuan penulis mengenai *green service quality*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dengan penelitian yang berjudul “Penerapan *Green Service Quality* Pada *Front Office Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Four Points By Sheraton Bali Kuta”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *green service quality* pada *front office department* di Four Points By Sheraton Bali Kuta sudah baik, dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diterima dari persepsi lebih besar dari ekspektasi tamu sehingga *green service quality* yang diberikan oleh *front office department* kepada tamu yang menginap sudah memuaskan. Berdasarkan 16 indikator yang diteliti, 15 indikator bernilai positif dan 1 indikator bernilai negatif, adapun indikator yang bernilai negative itu yaitu kemampuan *front office staff* dalam menjawab dan menemani panggilan telepon dengan cepat. Dari hasil uji menggunakan analisis *servqual* menunjukkan pelayanan *front office staff* di Four Points By Sheraton Bali Kuta sudah memenuhi ekpektasi tamu, sehingga tamu merasa senang dan puas terhadap *green service quality* yang diberikan oleh *front office department* di Four Points By Sheraton Bali Kuta.
2. Penerapan *green service quality* pada *front office department* di Four Points By Sheraton Bali Kuta berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan tamu yang menginap. Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi

terhadap variabel *green service quality* dan kepuasan tamu, ditemukan nilai R sebesar 0.503 yang berarti memiliki korelasi yang cukup kuat karena *green service quality* yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan tamu yang menginap. Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier sederhana, diketahui bahwa koefisien *green service quality* memiliki nilai positif sebesar 0,157 yang berarti apabila *green service quality* naik 1 satuan maka variabel kepuasan tamu akan mengalami peningkatan sebesar 0,157.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis mengajukan saran yang dapat menjadi pertimbangan pihak manajemen hotel dalam meningkatkan kepuasan tamu yang menginap, yaitu sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan *green service quality* yang diberikan *front office staff* di Four Points By Sheraton Bali Kuta sudah baik, hal ini dapat dilihat dari persepsi yang diterima lebih besar dari ekspektasi tamu, namun terdapat 1 indikator dalam kualitas pelayanan yang kurang memuaskan yaitu kemampuan *front office staff* dalam menjawab dan menangani telepon dengan cepat dan tepat. Hal ini dikarenakan pada masa pandemi hanya terdapat 1 *staff* yang bekerja disetiap *shift*, ketika adanya telepon masuk terjadi penumpukan antara tamu satu dengan tamu lainnya yang tidak bisa di tangani oleh 1 *staff* sehingga beberapa tamu yang menelepon ke bagian operator tidak direspon. Oleh karena itu, penulis menyarankan kepada *front office* Four Points By Sheraton Bali Kuta untuk membuat *miscall report* saat terjadi *miscall* dan melakukan *re-call*. Sehingga *front office staff* mampu mempertahankan kinerjanya dan dapat meningkatkan

kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *front office department* di Four Points By Sheraton Bali Kuta.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, B. J. (2013). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 18(5), 39–44. <https://doi.org/10.9790/0837-1853944>
- Badan Pusat Statistik. (2018). *Tingkat Penghunian Kamar Hotel di Indonesia*. 1–101.
- Chan, T.-Y., Wong, C. W. Y., Lai, K.-H., H, V. Y., Lun, C. T. N., & Ngai, E. W. T. (2016). Green Service: Construct Development and Measurement Validation. *Production and Operations Management*, 25(3), 432–457. <https://doi.org/10.1111/poms.12407>
- Eka, K. dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan. *Ekonomi & Ekonomi Manajemen*, 4(2), 112–125.
- Erwin, C., & Boham, J. (2012). *Akomodasi Perhotelan*.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. . *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Penerbit NEM.
- Hidayat, F. (2013). *Syari'Ah Garden Hotel*. 12–25. https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/13066/05.2_bab_2.pdf?sequence=6&isAllowed=y#:~:text=Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM, umum yang dikelola secara komersial
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Isdarmanto. (2018). *Buku Ajar Hotel*.
- Ismail, A., & Yunan, Y. S. M. (2015). Service Quality As a Predictor of Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *LogForum*, 12(4), 269–283. <https://doi.org/10.17270/J.LOG.2016.4.7>
- Keller, P., & Kotler, P. (2012). Manajemen Pemasaran Edisi 12. *Jakarta: Erlangga*, 106.
- Kotler, P. (2012). dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*.
- Liu, L. (2011). Brief analysis on green service of economy hotel. *Communications in Computer and Information Science*, 208 CCIS(PART 1), 597–601. https://doi.org/10.1007/978-3-642-23023-3_89
- Mahfooz, Y. (2014). Relationship between Service Quality and Customer

- Satisfaction in Hypermarkets of Saudi Arabia. *International Journal of Marketing Studies*, 6(4), 10–22. <https://doi.org/10.5539/ijms.v6n4p10>
- Malhotra, N., Hall, J., Shaw, M., & Oppenheim, P. (1993). *Marketing research: An applied orientation*. Pearson Education Australia.
- Perdana, K. W. (2020). Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Dd Holiday Inn Resort Baruna Bali. In *SELL Journal* (Vol. 5, Issue 1).
- Putra, I. G. S. S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Officee Department Terhadap Kepuasan Tamu Pada Pelangi Bali Hotel And SPA*.
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Mulawarman University Press. Samarinda.
- Rosyad, A. M. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Manajemen Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 173. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>
- Sahlan, S., & Sari, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Cv. Sido Bella Belitang Oku Timur. *Jurnal AKTUAL*, 17(1), 36. <https://doi.org/10.47232/aktual.v17i1.31>
- Saleh, S. (2016). Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung. *Analisis Data Kualitatif*, 180. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. 11. https://www.google.co.id/books/edition/Kantor_Depan_Hotel/vhn9DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&printsec=frontcover
- Setiawan, G. (2004). Implementasi dalam birokrasi pembangunan. *Bandung: Remaja Rosdakarya Offset*.
- Sodik, S. S. & M. A. (2015). *Dasar Metode Penelitian*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono, D. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Bisnis. *Bandung: Alfabeta*, 1–9.
- Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*, 28, 1–12.
- Sugiyono, S., & Susanto, A. (2015). Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian. *Bandung: Alfabeta*.
- Syaukani, H. R. (2002). *Otonomi daerah dalam negara kesatuan*. Kerjasama Pustaka Pelajar [dan] Pusat Pengkajian Etika Politik dan Pemerintahan.

- Thamrin dan Tantri. (2013). *Manajemen Pemasaran, Cet. II. Jakarta. 1(83)*, 1–11.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima (Kedua). Yogyakarta: Andi Offset.*
- Tjiptono, F. (2012). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service. CV Andi Offset.*, 5–24.
- Tjiptono, F. G. C. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction. Bandung: Alfabeta.*
- Usman, N. (2002). *Konteks implementasi berbasis Kurikulum. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI