

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DI DAPARTEMEN  
HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN  
KENYAMANAN TAMU  
DI THE RITZ-CARLTON, BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Putu Gede Arya Pratama**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DI DAPARTEMEN  
HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN  
KENYAMANAN TAMU  
DI THE RITZ-CARLTON, BALI**



**I PUTU GEDE ARYA PRATAMA**

**NIM. 1815834126**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung-Bali – 80364  
Telp. 0361-701981 (hunting) Fax. 0361-701128 Laman: <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 : I Putu Gede Arya Pratama  
NIM : 1815834126  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Implementasi Green Practice Di Departemen Housekeeping Dalam  
Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di Hotel The Ritz-Carlton, 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, 8 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

MATERAI  
10.000

I Putu Gede Arya Pratama

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DI DAPARTEMEN**  
**HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN**  
**KENYAMANAN TAMU**  
**DI THE RITZ-CARLTON, BALI**

Usulan Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi Program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali



Oleh:

**I PUTU GEDE ARYA PRATAMA**

**NIM 1815834126**

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

# SKRIPSI

## IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DI DAPARTEMEN HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN TAMU DI THE RITZ-CARLTON, BALI

Diajukan oleh

**I PUTU GEDE ARYA PRATAMA**  
**NIM. 1815834126**

Usulan Penelitian ini telah disetujui Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan

Pada Hari, Senin, 14 – Maret 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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

**Drs. I Ketut Suarja, M.Si**

**NIP. 198409082008122004**

**NIP. 196212311993031013**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD**

**NIP. 196312281990102001**

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DI DAPARTEMEN  
HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN  
KENYAMANAN TAMU  
DI THE RITZ-CARLTON, BALI**

**Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:**

**Hari Rabu, 3 Agustus 2022**

**PENGUJI**

**KETUA:**



**Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST Par., M Par**

**NIP. 198409082008122004**

**ANGGOTA:**



**1. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H**

**NIP. 197203042005012001**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



**2. Dr. I Nyoman Winia, M.Si.**

**NIP. 196206112000031001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul “Implementasi Praktik Green Practice Di Departemen Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Ritz-Carlton, Bali”. Usulan Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Politeknik Negeri Bali. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah bersangkutan dan membantu dalam penyusunan usulan penelitian ini, diantaranya:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang menyediakan fasilitas bagi Pelajar Politeknik Negeri Bali khususnya bagi peneliti untuk belajar dan mendapatkan pengetahuan di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Made Ernawati, MATM., PhD., M.Si sebagai Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak dukungan kepada peneliti saat kuliah di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak dukungan dan saran kepada peneliti saat belajar hingga menyelesaikan skripsi.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM., Sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak dukungan dan saran kepada peneliti selama magang.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par sebagai Koordinator Praktik Kerja

Lapangan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak dukungan dan saran kepada peneliti selama program praktik kerja lapangan.

6. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par sebagai Dosen Pembimbing I yang selalu memotivasi, memberikan pengarahan dan saran selama proses bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Drs. I Ketut Suarja M.Si sebagai Dosen Pembimbing II yang selalu memotivasi, memberikan pengarahan dan saran selama proses bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Pariwisata dan seluruh staf Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan motivasi dan memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
9. Terima kasih kepada seluruh karyawan *Housekeeping Departement* di The Ritz-Carlton, Bali yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis selama mengikuti praktek kerja lapangan.
10. Untuk seluruh keluarga tercinta Bapak dan Ibuk terima kasih atas dukungan yang diberikan selama ini baik itu berbentuk materi maupun moril.
11. Seluruh sahabat dan semua teman-teman mahasiswa angkatan 2018 Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang selalu bersama-sama berjuang dan saling memberikan semangat satu sama lain.

Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini masih membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempatan usulan



penelitian. Akhir kata penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Badung, 8 Juli 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **THE IMPLEMENTATION OF GREEN PRACTICE BY HOUSEKEEPING DEPARTMENT TO INCREASE THE GUEST COMFORT AT THE RITZ-CARLTON, BALI**

**I PUTU GEDE ARYA PRATAMA  
NIM. 1815834126**

## **ABSTRAC**

*This study aims to determine the implementation of green practice from green practice that has been implemented and needs to be improved at The Ritz-Carlton, Bali Housekeeping. Green Practice is an action to protect the environment and the resulting product is minimally damaging to the environment. Housekeeping that implements green practice usually focuses on reduce, reuse, and recycle as well as energy and efficiency. The research data was sourced from the interview method and participatory observation at the research location. The results of the study show that the implementation of Green Practice has been implemented properly and adequately at The Ritz-Carlton, Bali, especially in the Housekeeping department. Although there are some indicators of green practice that still need to be improved. Indicators that need to be maintained include the use of chemicals from the eco-lab, the use of environmentally friendly materials in room equipment such as safe places made of wood and bamboo as well as participating in environmental care activities such as beach cleaning and mangrove planting, indicators that need to be improved namely educating the public about sustainable reforestation practices, implementing funding for activities that support environmental friendliness and donating organic waste as the use of feed for the community.*

*Keywords: Green Practices, Green Action, Green Product, Green Donation*

# **IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DI DAPARTEMEN HOUSEKEEPING DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN TAMU DI THE RITZ-CARLTON, BALI**

**I PUTU GEDE ARYA PRATAMA  
NIM. 1815834126**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi green practice dari praktik hijau yang telah dilaksanakan dan yang perlu ditingkatkan pada Housekeeping The Ritz-Carlton, Bali. Green Practice adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan sangat minim merusak lingkungan. Housekeeping yang menerapkan *green practice* biasanya fokus terhadap *reduce*, *reuse*, dan *recycle* serta *energy* dan *efficiency*. Data penelitian bersumber dari metodewawancara dan observasi secara partisipatif pada lokasi penelitian. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Green Practice telah diterapkan dengan baik dan memadai di The Ritz-Carlton, Bali khususnya di departemen Housekeeping. Meskipun terdapat beberapa indikator dari praktik hijau yang masih perlu disempurnakan. Indikator yang perlu dipertahankan antara lain yaitu penggunaan penggunaan chemical dari eco-lab, Penggunaan bahan ramah lingkungan di perlengkapan kamar seperti tempat amenities terbuat dari kayu, dan bambu serta ikut serta dalam kegiatan peduli lingkungan seperti beach cleaning dan penanaman mangrove, indikator yang perlu ditingkatkan yaitu mengedukasi masyarakat mengenai green practices secara berkelanjutan, Melaksanakan pendanaan bagi kegiatan-kegiatan yang mendukung kearah ramah lingkungan serta menyumbangkan limbah-limbah organik sebagai pemanfaatan pakan ternak bagi masyarakat.

Kata Kunci: *Green Practices, Green Action, Green Product, Green Donation*

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>1</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSYARATAN PENELITIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 ManfaatPenelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1. Hotel.....	5
2.1.2. Green Practice .....	9
2.1.3. Housekeeping.....	9
2.1.4. RoomAttendant .....	10
2.1.5. Kenyamanan .....	11
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	16
3.2 Objek Penelitian .....	16
3.3 IdentifikasiVariabel .....	16

3.4	Definisi Operasional Variabel .....	17
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	18
3.5.1	Jenis Data .....	18
3.5.2	Sumber Data .....	19
3.6	Metode Penentuan Sampel .....	19
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	20
3.8	Metode Analisis Data .....	22
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
4.1	Gambaran Umum The Ritz-Carlton, Bali .....	24
4.1.1	Sejarah The Ritz-Carlton, Bali .....	24
4.1.2	Bidang Usaha The Ritz-Carlton, Bali .....	25
4.1.3	Fasilitas Hotel .....	25
4.1.4	Struktur Organisasi .....	32
4.2	Hasil Analisis Dan Pembahasan .....	35
4.2.1	Penerapan Green Practice dalam meningkatkan kenyamanan tamu di The Ritz Carlton Bali .....	36
4.2.2	Indikator yang perlu di tingkatkan dalam kenyamanan Tamu Di The Ritz-Carlton, Bali .....	38
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>47</b>
5.1	Simpulan .....	47
5.2	Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>50</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>52</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Green Action .....	36
Gambar 4. 2 Green Product.....	37
Gambar 4. 3 Green Donation .....	38



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pengertian Green Action, Green Product, Green Donation.....	17
Tabel 4. 1	Data Jawaban Responden Tentang Penerapan Green Action .....	40
Tabel 4. 2	Data Jawaban Responden Tentang Penerapan Green Product .....	42
Tabel 4. 3	Data Jawaban Responden Tentang Penerapan Green Donation .....	44



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Kuisioner Penelitian

Lampiran 2 Lembar Kuisioner Penelitian

Lampiran 3 Lembaran Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu primadona daerah tujuan wisata di Indonesia yang mendatangkan wisatawan. Pulau Bali terkenal di mancanegara dan nusantara, sehingga banyak dikunjungi oleh wisatawan, baik wisatawan asing maupun nusantara . Hal ini karena daya tarik wisata Bali berupa keindahan alam dan budayanya mampu menarik wisatawan untuk berlibur ke Bali.. Tujuan wisatawan yang berkunjung ke Bali sangat bervariasi, diantaranya untuk berlibur, bisnis, dan MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition). Wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata akan memerlukan sarana dan prasarana kepariwisataan di antaranya: sarana transportasi, akomodasi, dan restoran. Perkembangan bisnis akomodasi selain hotel dikenal juga sarana akomodasi lainnya seperti: hotel, pondok wisata, homestay, graha wisata remaja (youth hostel) dan bumi perkemahan (camping site).(Agribisnis et al., 2014).

Maraknya jumlah hotel atau akomodasi penyedia layanan kamar khususnya di daerah Nusa Dua tersebut maka diperlukan sebuah penerapan yang bertujuan agar hotel atau penyedia layanan kamar tersebut tidak merusak lingkungan dan juga produk yang di hasilkan minim dari kerusakan lingkungan. Maka dari itu pentingnya untuk menerapkan Green Practice. Dengan diterapkannya konsep Green

Practice diharapkan kelestarian budaya Bali dapat terjaga, dan kerusakan alam mulai berkurang (Tzschentke, 2004).

The Ritz-Carlton, Bali Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang menerapkan green practice yang berlokasi di jl. Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali. The Ritz-Carlton, Bali memiliki 313 unit kamar termasuk villa, yang disediakan untuk wisatawan yang akan berlibur, berbulan madu, bisnis ataupun menetap dalam jangka panjang di Bali (long stay). The Ritz-Carlton, Bali sendiri menerapkan Green Practice mulai dari menggunakan bahan pembersih yang kandungan bahan kimianya tidak merusak lingkungan, pengaturan penggunaan energi, dan memelihara lingkungan sekitar. Berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan, The Ritz-Carlton, Bali memiliki beberapa departemen diantaranya adalah Housekeeping Departemen khususnya bagian room attendant yang langsung bertatap muka dengan wisatawan saat memberikan pelayanan di kamar. Room attendant memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap kebersihan kamar tamu selama tamu tinggal di hotel hingga tamu check out dari hotel. Selain itu room attendant juga harus memperhatikan penampilan dan grooming saat bertemu dengan tamu di kamar, serta mampu memenuhi kebutuhan tamu maupun penggunaan bahasa asing saat bertemu dengan tamu. Begitu banyak kualitas pelayanan yang harus diperhatikan oleh room attendant saat bertemu dengan tamu, karena dengan memberikan perhatian terhadap kualitas pelayanan room attendant maka tidak akan terjadi complaint dan dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik tentunya akan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

Berdasarkan uraian di atas Konsep Penerapan Green Practice merupakan hal yang penting untuk diketahui oleh setiap perusahaan atau industri yang bergerak di bidang pariwisata khususnya di Bali. Dengan kurangnya kesadaran akan pentingnya Konsep Green Practice khususnya di bagian Housekeeping yang dimana merupakan hal yang paling penting dalam kebersihan hotel untuk menjaga kenyamanan tamu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian judul “Implementasi Green Practice Di Departemen Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Ritz-Carlton, Bali”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah yang penulis dapatkan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan Green Practice dalam meningkatkan kenyamanan tamu di The Ritz Carlton Bali?
2. Indikator apa yang perlu ditingkatkan dalam kenyamanan tamu yang menginap di The Ritz-Carlton, Bali ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan penelitian yang penulis dapatkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan Green Practice dalam meningkatkan kenyamanan tamu di The Ritz Carlton Bali.
2. Untuk mengetahui Indikator apa yang perlu ditingkatkan dalam kenyamanan tamu yang menginap di The Ritz-Carlton, Bali.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Melalui penelitian ini diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas bagi mahasiswa serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa untuk mampu mempraktikkan dan mengaplikasikan secara teori-teori seperti pada mata kuliah metode penelitian dan manajemen tata graha yang diperoleh selama mengikuti studi kuliah pada keadaannya yang berlaku

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun beberapa manfaat praktis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan mengenai implementasi green practice yang berpengaruh pada kenyamanan tamu.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi kepustakaan di Politeknik Negeri Bali dan dapat menjadi pedoman atau sumber untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi The Ritz-Carlton, Bali

Penelitian ini diharapkan berguna bagi The Ritz-Carlton, Bali untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan dengan judul penelitian “Implementasi *Green Practices* Di Departement Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyaman Tamu Di The ritz Carlton Bali” yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan Green Practice dalam meningkatkan kenyamanan tamu di The Ritz Carlton Bali dilakukan dengan sangat sesuai, di mana dapat dilihat dari tabel kuisisioner penelitian yang menunjukkan persentase rata-rata setiap variabel *green practices* yang menunjukkan bahwa dalam penerapan *green practices* sudah diterapkan dengan sangat sesuai. Berdasarkan 15 pertanyaan yang disebarluaskan melalui kuisisioner mendapatkan hasil yang menyatakan 15 indikator yang dilakukan dengan sangat sesuai, dan 3 indikator yang dilakukan sesuai. Dari hasil tersebut menandakan bahwa Penerapan Green Practice dalam meningkatkan kenyamanan tamu di The Ritz Carlton Bali sudah memberikan fasilitas dan melakukan aktivitas kerja dengan memperhatikan dan menjaga alam dari dampak yang dapat diakibatkan oleh industri perhotelan dengan mengimplementasikan *green practices*.
2. Indikator yang perlu ditingkatkan dalam kenyamanan Tamu Di The Ritz-Carlton, Bali yang diperoleh berdasarkan uraian di atas terdapat 3 indikator yang perlu ditingkatkan lagi dalam penerapan *green practices* seperti

kurangnya penggunaan produk-produk lokal, kurangnya memberikan edukasi kepada tamu tentang penerapan green practice, Kurangya ikut serta dalam mendanai dan mengikuti proyek-proyek ramah lingkungan. Adapun 12 indikator yang memiliki persentase sebesar 100% artinya indikator ini sudah dilakukan dengan sangat sesuai dan perlu dipertahankan dalam penerap green practices

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti mengajukan saran yang dapat menjadi pertimbangan pihak manajemen hotel dalam meningkatkan penerapan green practices dalam departement housekeeping dalam meningkatkan kenyamanan tamu sebagai berikut:

1. Bagi The Ritz Carlton Bali

Diharapkan supaya lebih menambah kegiatan-kegiatan sosial seperti mengedukasi masyarakat di sekitar hotel dengan mengadakan kegiatan-kegiatan penghijauan dan menggunakan bahan ramah lingkungan, sehingga dapat memotivasi hotel-hotel lain untuk bergerak atau menerapkan Green Practice

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan mampu menjadikan refrensi dalam penelitian yang memiliki Judul Implementasi Penerapan Green Practice Di Departemen Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di Hotel The Ritz Carlton Bali Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan jenis perusahaan lain sebagai

penelitian, sehingga dapat ditemukan perbedaan antara penelitian ini dan penelitian selanjutnya.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Abd Rachman. 2005. *Housekeeping Operation Manual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Budi, Agung Permana. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Chair, Meirina, Ira dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Komar, Richard. 2005. *Hotel Management (Manajemen Perhotelan)*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kualitatif*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Pencetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Fitry, H., & Suyuthie, H. (2017). *Analisis Green Practice Dalam Pelayanan Room Attendant Di Rocky Plaza Hotel Padang*. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 15(2).
- Nata, E. M. H., Astina, I. B. K., & Sulistyawati, A. S. S. S. 2017. *Implementasi Green Practice Dalam Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Hotel Seminyak Bali*. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 1(1), 47-54.
- Sari, W. D. (2019). *Implementasi Green Practice Dalam Kualitas Pelayanan Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu yang Menginap Di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta*. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 11(1), 1-12.
- De Nisco, A., Riviezzo, A., & Napolitano, M. R. (2015). An importance-performance analysis of tourist satisfaction at destination level: Evidence from Campania (Italy). *European Journal of Tourism Research*, 10, 64.



- Correia, A., Kozak, M., & Ferradeira, J. (2013). From tourist motivations to tourist satisfaction. *International journal of culture, tourism and hospitality research*
- Rizal, Thalib dan Setiawan G. Sasongko. 2006. *Sukses Jadi Jutaan dari Profesi Pengelolaan Housekeeping*. Jakarta: Edsa Mahkota.
- Rumekso. 2004. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Rumekso. 2009. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sari, Indah Puspita, Ni Wayan. 2018. *Faktor-Faktor Kualitas Sciences, 10(8), (2008). Menggali dan memprediksi sikap dan perilaku konsumen terhadap restaurant hijau. Diterbitkan Tesis, The Ohio State University, Amerika Serikat.*
- Pelayanan Oleh Receptionist Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Tamu di Nusa Dua Beach Hotel & SPA*. Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, Badung.
- Sugiyono. (2017:9), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Soekadji, R.G. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum. 2003. Pengantar Akomodasi perhotelan.*
- Tzschentke, N.A., Kirk, D. and Lynch, P.A. (2008). *Going green: decisional factors in small hospitality operations. International Journal of Hospitality Management, 27, 126-133*
- Tzschentke, N., Kirk, D. dan Lynch, P.A. (2004). *Alasan untuk menjadi hijau di pendirian akomodasi berlayanan. Jurnal Internasional*