

**IMPLEMENTASI GREEN SERVICE QUALITY
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI AMARTERRA VILLA
BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

GEDE BAYU BIMARTHANA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN SERVICE QUALITY
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI AMARTERRA VILLA
BALI NUSA DUA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan Oleh

GEDE BAYU BIMARTHANA

1815834063

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 : Gede Bayu Bimarhana
NIM : 1815834063
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI *GREEN SERVICE QUALITY* FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI AMARTERRA VILLA BALI NUSA DUA**

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, 01 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Gede Bayu Bimarhana

SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN SERVICE QUALITY
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI AMARTERRA VILLA
BALI NUSA DUA

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi pada Program
Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan Oleh

GEDE BAYU BIMARTHANA

1815834063

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

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN SERVICE QUALITY FRONT OFFICE DEPARTMENT DI AMARTERRA VILLA BALI NUSA DUA


Diajukan Oleh:


GEDE BAYU BIMARTHANA
NIM 1815834063

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par
NIP 196310261989102001


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

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,



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

**IMPLEMENTASI GREEN SERVICE QUALITY
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI AMARTERRA VILLA
BALI NUSA DUA**

Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Hari Senin, 01 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:


Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par
NIP 196310261989102001

ANGGOTA:


1. Dra. Dr. Lien Darlina, M.Hum
NIP. 196612081993032001
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP. 196206112000031001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Green Service Quality Front Office Department di Amarterra Villa Bali Nusa Dua” ini dengan baik dan penulis mampu menyelesaikannya tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Diploma 4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. Selaku dosen pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par. Selaku dosen pembimbing 2 atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
7. Wayan Arthana, dan Ni Luh Rustini, orang tua yang memberikan dukungan moral dan materil dalam penyusunan skripsi ini, dan juga menyemangati, mendoakan sampai akhirnya skripsi ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
8. Eric, Rai, dan Evi, selaku sahabat yang selalu membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, sampai akhirnya skripsi ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu

Untuk menyempurnakan penulisan ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa. Demikian yang dapat penulis sampaikan, akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan proposal penelitian ini.

Badung, Agustus 2022

Penulis

IMPLEMENTATION GREEN SERVICE QUALITY OF FRONT OFFICE DEPARTMENT AT AMARTERRA VILLA BALI NUSA DUA

**Gede Bayu Bimarhana
NIM. 1815834063**

ABSTRACT

This research discusses "Implementation of Green Service Quality Front Office Department at Amarterra Villa Bali Nusa Dua". The background of this research is how the implementation of green service quality front office is applied by Amarterra Villa Bali Nusa Dua. Data were obtained through observation, distributing questionnaires to 60 guests who stayed at Amarterra Villa Bali Nusa Dua, and literature study. The sampling technique is accidental sampling. The analysis technique used is servqual and IPA (Importance Performance Analysis) analysis.

This study uses quantitative methods, namely using data from the results of questionnaire processing. The results of this study indicate that all indicators are positive. The green service provided is good, because all indicators are positive. The results of the study indicate that the green service provided by the front office staff of Amarterra Villa Bali Nusa Dua is good. Furthermore, based on the results of the Importance Performance Analysis showing the position of each indicator in the Cartesian Diagram, it is found which indicators are priorities for improvement and indicators that must be maintained. Indicators in quadrant A which are priorities for improvement regarding the Front Office area use energy-saving lamps or LEDs. Indicators in quadrant B which are achievements that need to be maintained about front office staff being able to make guests feel comfortable and like at home, front office staff giving courtesy to customers, front office staff managing to satisfy guests and anticipating guest needs well, front office staff provide reliable and appropriate services according to customer needs, front office staff care about guest conditions

Keywords: Front Office, Green Service, Servqual, Importance Performance Analysis

IMPLEMENTASI GREEN SERVICE QUALITY FRONT OFFICE DEPARTMENT DI AMARTERRA VILLA BALI NUSA DUA

Gede Bayu Bimarthana
NIM. 1815834063

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang “Implementasi *Green Service Quality Front Office Department* Di Amarterra Villa Bali Nusa Dua”. Latar belakang pada penelitian ini adalah bagaimana implementasi *green service quality front office* yang di terapkan oleh Amarterra Villa Bali Nusa Dua. Data diperoleh melalui hasil observasi, menyebarkan kuesioner kepada 60 tamu yang menginap di Amarterra Villa Bali Nusa Dua, dan studi pustaka. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah *servqual* dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu menggunakan data dari hasil pengolahan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh indikator bernilai positif. Pelayanan hijau yang diberikan sudah baik, karena seluruh indikator bernilai positif. Maka dari pada itu layanan hijau yang diberikan oleh *staff front office* Amarterra Villa Bali Nusa Dua sudah baik. Selanjutnya, berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan posisi tiap-tiap indikator dalam Diagram Kartesius, ditemukan indikator yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan indikator yang harus dipertahankan. Indikator pada kuadran A yang merupakan prioritas untuk diperbaiki tentang area *Front Office* menggunakan lampu hemat energi atau LED. Indikator pada kuadran B yang merupakan prestasi yang perlu dipertahankan tentang *staff front office* mampu membuat tamu merasa nyaman dan seperti rumah sendiri, *staff front office* memberikan sifat sopan kepada pelanggan, *staff front office* mengelola untuk memuaskan tamu dan mengantisipasi kebutuhan tamu dengan baik, *staff front office* memberikan layanan yang handal dan tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan, *staff front office* peduli dengan kondisi tamu

Kata Kunci: *Front Office*, Layanan Hijau, *Servqual*, *Importance Performance Analysis*

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DATAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Manfaar Teoritis.....	4
1.4.2. Manfaat Praktis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Landsan Teori.....	6
2.1.1. Villa.....	6
2.1.2. <i>Front Office</i>	6
2.1.3. <i>Guest Service Agent (Receptionist)</i>	7
2.1.4. <i>Bellboy</i>	7
2.1.5. <i>Green Service Quality</i>	8
2.1.6. Dimensi kualitas pelayanan	9
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	11

BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1. Lokasi dan Periode Penelitian	14
3.2. Objek penelitian	14
3.3. Identifikasi variabel	14
3.4. Definisi oprasional variabel.....	16
3.5. Jenis dan sumber data.....	18
3.5.1. Jenis data	18
3.5.2. Sumber data	18
3.6. Metode penentuan sampel	19
3.7. Metode pengumpulan data	19
3.7.1. Obervasi.....	19
3.7.2. Kuisisioner	20
3.7.3. Wawancara	21
3.7.4. Studi Dokumentasi	21
3.8. Uji Instrumen Penelitian.....	21
3.8.1. Uji Validitas	21
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	22
3.9. Teknik analisis data	22
3.9.1. Uji SERVQUAL.....	22
3.9.2. IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	28
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	28
4.2.1. Sejarah Singkat Hotel	28
4.2.2. Bidang Usaha	30
4.2.3. Fasilitas Hotel	35
4.2.4. Struktur Organisasi	37
4.2 Hasil dan Pembahasan	40
4.2.1. Karakteristik Responden	40
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Harapan dan Kenyataan	47
4.2.3. Implementasi <i>Green Service Quality</i> Front Office Department di Amarterra Villa Bali Nusa Dua	51

4.2.4. Indikator <i>Green Service</i> yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam implementasi <i>Green Service Quality</i> pada <i>Front Office Department</i> di Amarterra Villa Bali Nusa Dua.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1. Simpulan.....	67
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	72



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DATAR TABEL

Isi	Halaman
Table 3 1 Dimensi dan Indikator Kuallitas Pelayanan.....	15
Table 3 2 Skala Likert	17
Tabel 4 1 Hasil Uji Validitas Harapan	48
Tabel 4 2 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	49
Tabel 4 3 Hasil Uji Validitas Kenyataan.....	50
Tabel 4 4 Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan.....	51
Tabel 4 5 Hasil Uji Rata-Rata Harapan Dan Kenyataan Serta Gap Kuesioner Green Service Quality PadaAmarterra Villa Bali Nusa Dua	52



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman kuisisioner	73
Lampiran 2 TABULASI KUESIONER HARAPAN	80
Lampiran 3 TABULASI DATA KUESIONER KENYATAAN.....	82
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Harapan	84
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kenyataan.....	87
Lampiran 6 HASIL PERHITUNGAN SKOR SERVQUAL TABULASI HARAPAN... 90	
Lampiran 7 TABULASI KENYATAAN	92
Lampiran 8 Karakteristik Responden	94
Lampiran 9 HASIL PERHITUNGAN SKOR SERVQUAL TABULASI KENYATAAN	97
Lampiran 10 Pedoman wawancara Manager Front Office Department	98
Lampiran 11 Dokumentasi Wawancara.....	99



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan atau perjalanan yang dilakukan seseorang atau lebih ke suatu tempat diluar tempat tinggalnya untuk sementara waktu yang dimaksudkan untuk kesenangan, mencari suasana baru, menenangkan diri maupun kepentingan lainnya.(Fandeli, 2017).

Pulau Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata di Indonesia yang sangat terkenal di seluruh dunia, dan salah satu pulau yang banyak memiliki keindahan alam yang sangat indah. Pulau yang terkenal dengan sebutan pulau dewata ini, sangat terkenal dengan keindahan alam pantainya, tidak hanya keindahan pantainya pulau Bali juga terkenal sebagai destinasi wisata yang penuh dengan budaya yang sangat unik. Dalam menunjang kunjungan wisatawan yang ada di Bali, diperlukan sarana dan prasarana yang mendukung seperti, restoran, biro perjalanan wisata, transportasi dan akomodasi.

Akomodasi yaitu suatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal, mandi, makan, dan minum serta menikmati jasa pelayanan dan hiburan yang tersedia, terdapat banyak jenis akomodasi yaitu; motel, *guest house*, *home stay*, *apartement*, *villa* dan hotel (Nurnawati & Ardyrusmarryya, 2017). Villa merupakan sarana penginapan yang dibuat menyerupai sebuah rumah dengan fasilitas yang cukup memadai didalamnya

(Singkawang, 2014). Salah satu villa yang ada di Bali adalah Amarterra Villa Bali Nusa Dua.

Amarterra Villa Bali Nusa Dua. Amarterra Villa Bali Nusa Dua merupakan salah satu akomodasi yang ada di Bali, yang berlokasi di tempat yang sangat strategis yaitu di kawasan pariwisata Nusa Dua BTDC Resort Area lot block B Bali 80363 Nusa Dua, Indonesia. Amarterra Villa Bali Nusa Dua termasuk kedalam hotel bintang 5 dengan dibawah manajemen dari *Accor live limitless*. Amarterra Villa Bali Nusa Dua memiliki total 39 *private villa*. Villa ini juga di lengkapi berbagai fasilitas liburan dan juga para *staff* yang sangat ramah yang siap menyambut wisatawan yang datang ke Amarterra Villa Bali Nusa Dua. Pada penelitian ini penulis mendapatkan kesempatan untuk melakukan penelitian di *deparment Front Office* dimana sebelumnya penulis telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 6 bulan di *deparment Front Office* Amarterra Villa Bali Nusa Dua.

Front Office deparment merupakan departmen yang berhubungan langsung dengan tamu hotel baik pada saat *check-in* ataupun *check-out*. *Front office* juga menjadi salah satu pusat informasi, dimana semua kegiatan baik itu dari penitipan barang bawaan tamu, pendaftaran, informasi kehilangan barang, pembayaran kamar, dan lain sebagainya (Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, 2020). Dalam masa pandemi ini, perusahaan mulai menerapkan konsep *green*. Konsep *green* ini sangat diperlukan oleh pihak hotel dalam masa pandemi ini karena seluruh staff harus menerapkan sikap yang dapat menjaga lingkungan sekitar, salah satunya *green service*.

Green Service merupakan layanan yang memperhitungkan dampak lingkungan dalam penyediaan paket produk berwujud dan layanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengurangi biaya operasional (Chan et al., 2016). Sedangkan *green service* merupakan layanan yang kondusif untuk melindungi lingkungan ekologis, menghemat sumber daya dan energi, tidak menimbulkan polusi, tidak berbahaya, tidak beracun, dan bermanfaat bagi kesehatan manusia (Xu, 2021). Layanan ramah lingkungan ini berupa area *front office* tampak bersih dan ramah lingkungan, memastikan fasilitas hemat energi dengan baik seperti area *front office* menggunakan lampu hemat energi, pada saat tamu *check-in* mengarahkan tamu dengan memberikan *voucher booking* kamar melalui media elektronik di *handphone* dengan tujuan mengurangi limbah kertas. Pada saat melakukan pembayaran *room service*, dan *room package* tamu disarankan menggunakan pembayaran dengan *bank transfer*, *creditcard / debit card*, dan *scan QRIS*. Area *front office* tetap mengiklankan konsep layanan ramah lingkungan, seperti tetap menjaga kebersihan lingkungan, dengan bertujuan agar tamu juga bisa mengikuti apa yang telah di konsepskan oleh pihak perusahaan. Hasil observasi yang penulis dapatkan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di Amarterra Villa Bali Nusa Dua, penerapan *green service* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua belum secara maksimal, karena masih ada tamu yang membayar *room service*, dan *room package* secara manual, dalam melayani checkin masih menggunakan kertas.

Mengingat pentingnya penerapan konsep *green service quality* sebagai standar operasional di *Front Office Department*, maka berdasarkan dari uraian di atas, maka penelitian tertarik mengambil judul dalam penelitian ini yaitu

“Implementasi *Green Service Quality Front Office Department* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut;

1. Bagaimanakah implementasi *Green Service Quality* pada *Front Office Department* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua?
2. Indikator *Green Service* manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam implementasi *Green Service Quality* pada *Front Office Department* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui implementasi *Green Service Quality* pada *Front Office Department* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua
2. Untuk mengetahui indikator manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam implementasi *green service quality* pada *front office department* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaar Teoritis

Seacara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang *Green Service Quality* pada *Front Office Department*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian bisa digunakan sebagai referensi atau bahan penelitian yang serupa

2. Bagi Manajemen Amarterra Villa Bali Nusa Dua

Sebagai bahan masukan maupun informasi tambahan untuk menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen untuk mengambil langkah maupun kebijakan yang dilakukan di Amarterra Villa Bali Nusa Dua

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman yang bermanfaat dalam menerapkan ilmu dan keterampilan yang di peroleh di Politeknik Negeri Bali



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, berakitan dengan Implementasi *green service quality front office department* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua, maka dengan ini dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *green service quality front office department* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua sudah baik karena kualitas pelayanan yang diterima lebih besar dibandingkan harapan pelanggan. Berdasarkan 12 indikator yang diteliti, seluruh indikator bernilai positif
2. Indikator yang harus ditingkatkan dalam implementasi *green service quality* pada *front office department* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua berada pada kuadran A, karena indikator dalam kuadran A dianggap mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, namun manajemen belum melaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan, indikator yang berada dalam kuadran A, yaitu *Area Front Office* menggunakan lampu hemat energi atau LED. Adapun indikator yang harus dipertahankan oleh Amarterra Villa Bali Nusa Dua yaitu indikator dalam kuadran B, karena mayoritas pelanggan merasa puas dengan pelayanan hijau yang diberikan oleh *front office*. Indikator yang berada pada kuadran B yaitu: *Staff Front Office* mampu membuat tamu merasa nyaman dan seperti rumah sendiri, *Staff Front Office* memberikan sifat sopan kepada pelanggan, *Staff Front Office* mengelola untuk memuaskan tamu dan

mengantisipasi kebutuhan tamu dengan baik, *Staff Front Office* memberikan layanan yang handal dan tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan, *Staff Front Office* peduli dengan kondisi tamu. Indikator yang lainnya juga harus dipertahankan dan ditingkatkan dalam implementasi *green service quality front office department* di Amarterra Villa Bali Nusa Dua

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran kepada pihak yang terlibat dalam pelayanan kepada pelanggan, khususnya *front office* pada Amarterra Villa Bali Nusa Dua, sebagai berikut

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan Amarterra Villa Bali Nusa dua mampu mempertahankan kualitas layanan hijau dan lebih meningkatkan kualitas layanan hijau yang bernilai positif. Langkah yang dilakukan untuk mempertahankan nilai positif yang telah dicapai adalah dengan mempertahankan standar oprasional prosedur dan kinerja sebagai acuan dalam meberikan pelayanan agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga, sehingga dapat membuat pelanggan datang kembali ke Amarterra Villa Bali Nusa Dua
2. Sesuai dengan keadaan di Amarterra Villa Bali Nusa Dua belum semua menggunakan lampu yang hemat energi sehingga suhu yang di hasilkan dari lampu yang belum menggunakan lampu hemat energi ini cukup panas, dan menyilaukan pada malam hari. Untuk dapat mengoptimalkan pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan mengganti lampu menjadi lampu hemat energi agar sinar yang dihasilkan tidak panas, dan dapat mengurangi penggunaan listrik pada area *Front Office* departemen di Amarterra Villa Bali Nusa Dua

DAFTAR PUSTAKA

- A Buchari .2018. (2018). *IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BELLBOY DALAM MENANGANI BARANG BAWAAN TAMU DI HOTEL SHERATON SENGGIGI KARYA*.
- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- AR. Apriani. (2018). *Pengertian Penanganan*. 7–20.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktek HOTEL FRONT OFFICE (3rd ed.)*. ALFABETA CV.
- Budiwibowo, S. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional, Transformasional Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru (Karyawan) Di Kota Madiun. *Premiere Educandum : Jurnal Pendidikan Dasar Dan Pembelajaran*, 4(02), 119–132. <https://doi.org/10.25273/pe.v4i02.312>
- Chan, T. Y., Wong, C. W. Y., Lai, K. H., Lun, V. Y. H., Ng, C. T., & 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>
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit Gava Media.
- Fandeli, C. (2001). (2017). *Fandeli, Chafid (2001). Perencanaan Kepariwisata Alam*. Yogyakarta: Fakultas Kehutanan Universitas Gajah Mada. 9–23.
- Fandi, T. (2015). Straregi Meningkatkan Kualitas layanan. *Straregi Menngkatkan Kualitas Layanan*, 53(9), 182–189.
- Hardani. Ustiawaty, J. A. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Helmi, S. (2021). *Analisis data* (Issue January 2014).
- Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Junaedi, E., & Fauziah, S. (2018). Peranan Resepsionis Pada Pt Mogems Putri International Jakarta. *Sekretari*, 4(2), 8. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i2.824>
- Lengkey, J., Towoliu, B. ., & Djamali, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu Hotel. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 2(1), 25–40.
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city. *Prosiding Sensei*, 1(1), 1–8.
- Prakoso, prasetyo aji. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. gaya

media.

- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen (JAM)*, 18(02), 12–31. <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/438>
- Saputri, A. D., Handayani, S., & DP, M. K. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(1), 25–42. <https://doi.org/10.47747/jnmppsdm.v2i1.211>
- Singkawang, D. I. K. (2014). Kawasan Villa Dengan Penataan Landsekap Agrowisata. *Kawasan Villa Dengan Penataan Landsekap Agrowisata*, 2, 91–102. <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmarsitek/article/view/6383/6579>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. CV alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Suliyanto. (2017). Pelatihan Metode Pelatihan Kuantitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 5(2), 223–232.
- Tokan, M. R. L. (2014). Kawasan Villa Dengan Penataan Landsekap Agrowisata Di Kota Singkawang. *Jurnal Online Mahasiswa S1 Arsitektur UNTAN*, 2, 91–102.
- 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>
- Xu, Q. (2021). *Study on Green Service Development*. 2(11), 385–393. <https://doi.org/10.6981/FEM.202111>
- Yuliasri, Y., Atun Yulianto, dan, BSI Yogyakarta JRingroad barat, A., & Gamping, A. (2013). Peranan Hygiene Dan Sanitasi Untuk Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Tamu Di Hotel Inna Garuda Yogyakarta. *Junal Khasanah Ilmu*, 4(2), 1–17.