

**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT
RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
TAMU DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



I GEDE WAHYU PUTRA MAHOTTAMA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT
RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
TAMU DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



Oleh

I GEDE WAHYU PUTRA MAHOTTAMA

1815834073

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS TAMU DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

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

Oleh

I GEDE WAHYU PUTRA MAHOTTAMA

1815834073

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : I Gede Wahyu Putra Mahottama

NIM : 1815834073

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**"PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT RESTAURANT
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS TAMU DI RENAISSANCE BALI
ULUWATU RESORT & SPA"**

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, 7 Juli 2022

Yang membuat pernyataan

I Gede Wahyu Putra Mahottama

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT
RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
TAMU DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**

Diajukan Oleh

**I Gede Wahyu Putra Mahottama
NIM 1815834073**

Telah disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Drs. I Ketut Suarja, M.Si
NIP. 196212311993031013

Dosen Pembimbing II,



Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par
NIP. 1962111251990032001

Mengetahui
Jurusan Pariwisata
Ketua.



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

**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT
RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
TAMU DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**

Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:


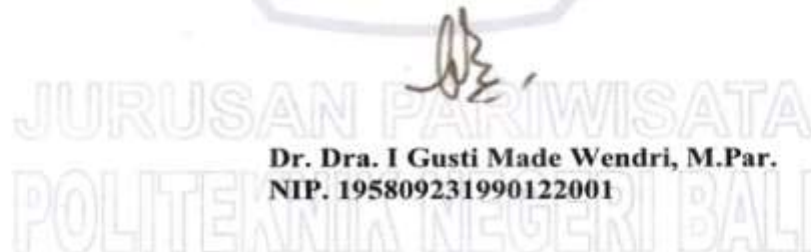
Hari Kamis Tanggal 4, Bulan Agustus, Tahun 2022

PENGUJI

KETUA:



ANGGOTA:



Dr. I Made Darma Oka, SST.Par.,M.Par
NIP. 196510202000121001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Penerapan Green Practice pada Clay Craft Restaurant dalam Meningkatkan Loyalitas Tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”** ini dengan baik dan peneliti mampu menyelesaikannya tepat waktu.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana terapan pariwisata pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Oleh karena itu melalui kesempatan ini tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada peneliti untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada peneliti.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par selaku dosen pembimbing 2 atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan peneliti.
7. I Wayan Budiarta dan Ni Made Suriati selaku orang tua peneliti atas perhatian dan dukungannya selama penelitian skripsi ini.
8. Terimakasih peneliti juga ucapkan semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

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

Badung, Januari 2022

Peneliti

IMPLEMENTATION OF GREEN PRACTICE IN CLAY CRAFT RESTAURANT TO INCREASE GUEST LOYALTY AT RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

I Gede Wahyu Putra Mahottama
NIM 1815834073

ABSTRACT

This study discusses the application of green practice in increasing guest loyalty at the Clay Craft Restaurant at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. This study aims to determine the effect of green action, green food, and green donation partially and simultaneously on guest loyalty at Clay Craft Restaurant and to determine the most dominant variables between green action, green food, and green donations in influencing guest loyalty at Clay Craft Restaurant. . The population of this research is guests who visited Clay Craft Restaurant at least 2 times who visited 60 people. Data collection techniques in this study were through interviews, observation, questionnaires, and literature study. Data analysis used quantitative analysis of primary data which was processed using multiple analysis using the SPSS 25.0 application. The results of this study indicate the effect of either partially or simultaneously the variables of green action, green food, and green contribution on guest loyalty. The coefficient of determination shows a value of 0.544 which means that green action, green food, and green donations contribute to guest loyalty by 54.4% and the influence of 26.7% is influenced by other factors not discussed in the study. The effective contribution shows that the green action variable gives the most dominant influence in influencing guest loyalty, which is 24.9%.

Keywords: Green Practice, Green Action, Green Food, Green Donation, Guest Loyalty

PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA CLAY CRAFT RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS TAMU DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

**I Gede Wahyu Putra Mahottama
NIM 1815834073**

ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan *green practice* dalam meningkatkan loyalitas tamu pada Clay Craft Restaurant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *green action*, *green food*, dan *green donation* secara parsial dan simultan terhadap loyalitas tamu di Clay Craft Restaurant dan mengetahui variabel yang paling dominan antara *green action*, *green food*, dan *green donation* dalam mempengaruhi loyalitas tamu di Clay Craft Restaurant. Populasi dari penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke Clay Craft Restaurant setidaknya 2 kali yang berjumlah 60 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan analisis kuantitatif terhadap data primer yang diolah menggunakan analisis regresi bergandadengan menggunakan aplikasi SPSS 25,0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengaruh baik secara parsial maupun simultan variabel *green action*, *green food*, dan *green donation* terhadap loyalitas tamu. Koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,544 yang berarti *green action*, *green food*, dan *green donation* memberikan kontribusi dalam mempengaruhi loyalitas tamu sebesar 54,4% dan sisanya sebesar 26,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian. Sumbangan efektif menunjukkan variabel *green action* memberikan paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas tamu yaitu sebesar 24,9%.

Kata Kunci : Green Practice, Green Action, Green Food, Green Donation, Loyalitas Tamu

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Penerapan	6
2.1.2 Green practice	6
2.1.3 Restoran	8
2.1.4 Loyalitas Tamu.....	9
2.1.5 Hotel.....	11
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	12
2.3 Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	18
3.2 Objek Penelitian	18
3.3 Identifikasi Variabel.....	18
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.5 Jenis dan Sumber Data	21
3.5.1 Jenis Data	22
3.5.2 Sumber Data.....	22
3.6 Metode Penentuan Sampel	23
3.7 Metode Pengumpulan Data	24
3.7.1 Observasi.....	24
3.7.2 Wawancara.....	25
3.7.3 Penyebaran Kuesioner.....	25
3.7.4 Studi Kepustakaan.....	26
3.8 Teknik Analisis Data.....	26
3.8.1 Uji Validitas	27
3.8.2 Uji Reliabilitas	27
3.8.3 Analisis Korelasi Berganda.....	27
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	28
3.8.5 Analisis Regresi Berganda	30
3.8.6 Uji Hipotesis	31

3.8.7 Koefisien Determinasi (R^2)	34
3.8.8 Analisis statistik standardized coefficients beta.....	35
3.8.9 Analisis Kualitatif	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.1. Sejarah singkat perusahaan	37
4.1.2. Fasilitas Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	39
4.1.3. Struktur Organisasi dan Job Description	43
4.2. Gambaran Umum Responden	45
4.3. Hasil dan Pembahasan.....	47
4.4. Pembahasan.....	66
4.4.1 Pengaruh Green Action Terhadap Loyalitas Tamu.....	66
4.4.2 Pengaruh Green Food Terhadap Loyalitas Tamu	67
4.4.3 Pengaruh Green Donation terhadap Loyalitas Tamu	68
4.4.4 Pengaruh Green Action, Green Food, & Green Donation Terhadap Loyalitas Tamu	69
4.4.5 Variabel Green Practice yang Berpengaruh Dominan terhadap Loyalitas Tamu	70
4.4.6 Penerapan Green Practice Di Clay Craft Restaurant.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	79
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	80
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 4. Karakteristik Responden.....	91
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data SPSS 25.0.....	92
Lampiran 6. Titik Persentase Distribusi r	101
Lampiran 7. Titik Persentase Distribusi t	102
Lampiran 8. Titik Persentase Distribusi F	103
Lampiran 9. Hasil Wawancara	104
Lampiran 10. Dokumentasi Penerapan Green Practice di Clay Craft Restaurant	107

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	20
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai R.....	28
Tabel 4.1 Jenis Kamar di Renaissance Uluwatu Resort & Spa.....	39
Tabel 4.2 Jenis-jenis meeting room di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa..	42
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.4 Usia Responden.....	45
Tabel 4.5 Frekuensi Berkunjung Responden	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Instrumen	49
Tabel 4.8 Interval Korelasi Tingkat Hubungan Variabel.....	50
Tabel 4.9 Uji Korelasi Berganda.....	51
Tabel 4.10 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	52
Tabel 4.11 Uji Linearitas Green Action dengan Loyalitas Tamu	53
Tabel 4.12 Uji Linearitas Green Food dengan Loyalitas Tamu.....	53
Tabel 4.13 Uji Linearitas Green Donation dengan Loyalitas Tamu	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas Metode Glejser	56
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji-t.....	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Regresi (Beta).....	64
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Korelasi	64
Tabel 4.22 Hasil Nilai Koefisien Regresi, Korelasi & R Square	65

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Food & Beverage Departement.....	43
Gambar 4.3 Kurva Regresi Uji-t Green Action	61
Gambar 4.4 Kurva Regresi Uji-t Green Food	62
Gambar 4.5 Kurva Regresi Uji-t Green Donation	62

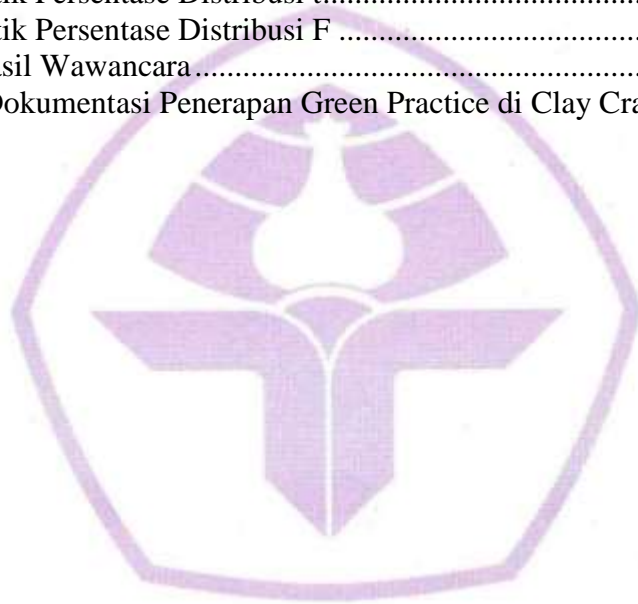


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	80
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 4. Karakteristik Responden.....	86
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data SPSS 25.0.....	87
Lampiran 6. Titik Persentase Distribusi r	96
Lampiran 7. Titik Persentase Distribusi t.....	97
Lampiran 8. Titik Persentase Distribusi F	98
Lampiran 9. Hasil Wawancara.....	99
Lampiran 10. Dokumentasi Penerapan Green Practice di Clay Craft Restaurant	102



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dan tercepat perkembangannya di dunia. Sektor ini memberikan kontribusi yang besar untuk perkembangan ekonomi, pengurangan kemiskinan, penyerapan tenaga kerja, dan berbagai dampak positif lainnya. Pariwisata yang berkualitas menjadi parameter keberhasilan pengembangan kepariwisataan, bukan hanya aspek kuantitas yang lebih memfokuskan pada seberapa besar jumlah wisatawan, jumlah pendapatan dan jumlah investor (Rahmafitria, 2014). Dewasa ini wisatawan semakin cerdas dan selektif untuk memilih hotel yang benar-benar secara konsisten menerapkan praktek ramah lingkungan dengan memanfaatkan sumber daya yang hemat energi dan menggunakan produk lokal.

Industri pariwisata khususnya untuk di wilayah Bali memiliki peranan yang sangat penting dalam pembangunan kepariwisataan secara nasional. Maka praktik *green hotel* menjadi suatu “keharusan” bagi para pengelola hotel dalam menjalankan bisnisnya karena praktik *green hotel* ini memiliki nilai investasi jangka panjang yang mampu menciptakan loyalitas wisatawan, penghematan biaya operasional, terjalinnya hubungan dengan komunitas lokal, serta mampu menciptakan manajemen hotel yang sehat (Sinangjoyo, 2015).

Salah satu hotel di Kabupaten Badung adalah Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa beralamat di Jl. Pantai Balangan I No. 1, Ungasan, Kec. Kuta Selatan Badung yang merupakan salah satu hotel bintang 5 yang memiliki 208 kamar dengan konsep *resort hotel* yang didukung berbagai jenis fasilitas untuk memberikan kenyamanan kepada tamu selama menginap seperti *fitness center, spa, swimming pool, kids club, meeting room, business center, departure lounge, art shop, wedding chapel, ballroom*, dan beberapa *outlet food & beverage* seperti restoran, *bar, dan beach club*.

Clay Craft Restaurant merupakan salah satu restoran yang dimiliki oleh Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dalam melayani tamu makan dan minum. Clay Craft Restaurant sudah menerapkan *green practice* pada operasionalnya seperti menggunakan *paper straw*, penggunaan *barcode menu* di restoran, *take away box* yang digunakan sekarang juga sudah menggunakan kertas dimana sebelumnya masih menggunakan plastik.

Setiap restoran pasti menginginkan tamu yang loyal terhadap produknya. Karena loyalitas merupakan mesin penggerak kesuksesan suatu bisnis. Namun usaha mempertahankan tamu merupakan bagian penting dalam menciptakan loyalitas tamu bukanlah hal yang sederhana, karena restoran harus dapat mengintegrasikan semua dimensi bisnis dan menentukan bagaimana menciptakan nilai (*creating value*) agar tamu loyal kepada suatu restoran. Dengan menciptakan suatu nilai bagi konsumennya akan membangun loyalitas konsumen dan mempertahankannya (Elvi Oktariani, 2016).

Tamu juga memiliki peran untuk menyukseskan program *green practice* ini, karena perlu adanya kesadaran dari mereka untuk memilih hotel yang sudah menerapkan *green practice* dan mengikuti program yang telah diterapkan di hotel tersebut. Para tamu yang sadar akan pentingnya praktik ramah lingkungan biasanya akan rela membayar dengan harga yang sedikit lebih mahal untuk makan di *restoran* tersebut karena mereka sadar bahwa *restoran* dengan produk yang ramah lingkungan lebih mahal daripada yang tidak menggunakan produk ramah lingkungan (Harlina, 2020). Namun tidak semua tamu nyaman untuk mengikuti dan mendukung program *green practice*, seperti mengurangi penggunaan energi dan atau menghemat penggunaan air, hal ini terjadi karena masih kurangnya pemahaman terkait program *green practice* ini. Ketidaknyamanan mengikuti program *green practice* ini akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu selama makan di *restoran* tersebut yang akan menyebabkan tamu tersebut tidak puas makan disana atau tidak mau berkunjung kembali ke *restoran* tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas, diketahui bahwa praktik *green practice* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa masih belum maksimal. Ada kendala yang harus dihadapi dalam menerapkan praktik *green practice* dalam upaya meningkatkan loyalitas tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Sehubungan dengan latar belakang masalah di atas peneliti memiliki keinginan untuk melakukan penelitian tentang “Penerapan *Green practice* dalam Meningkatkan Loyalitas Tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dijabarkan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *green practice* terhadap peningkatan loyalitas tamu pada Clay Craft Restaurant?
2. Variabel *green practice* mana yang paling dominan terhadap peningkatan loyalitas tamu pada Clay Craft Restaurant?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai peneliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran *green practice* dalam meningkatkan loyalitas tamu pada Clay Craft Restaurant.
2. Untuk mengetahui indikator penerapan *green practice* mana yang perlu diperhatikan serta ditingkatkan guna meningkatkan loyalitas tamu pada Clay Craft Restaurant.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan manfaat bagaimana cara memberikan fasilitas dan pelayanan ramah lingkungan terbaik demi tercapainya kepuasan tamu yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan loyalitas tamu pada Clay Craft Restaurant.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi pendukung dan pedoman dalam melakukan penelitian berikutnya terkait “Penerapan *Green Practice* pada Clay Craft Restaurant dalam Meningkatkan Loyalitas Tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

2. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan maupun informasi tambahan yang akan menjadi bahan pertimbangan manajemen kedepannya dalam mengambil langkah maupun kebijakan khususnya mengenai penerapan *green practice* pada Clay Craft Restaurant dalam meningkatkan loyalitas tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

3. Peneliti

Penelitian ini dapat memberi peneliti manfaat untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari dan didapat di kampus dan mempraktikkannya di industri.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, berkaitan dengan penerapan *green practice* pada Clay Craft Restaurant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pengaruh *green action* dan *green food* terhadap loyalitas tamu memiliki pengaruh secara langsung yang positif dan signifikan. Yang artinya semakin baik penerapan *green action* maka dapat meningkatkan loyalitas tamu di Clay Craft Restaurant. Sedangkan pengaruh *green donation* terhadap loyalitas tamu memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan. Yang artinya semakin baik penerapan *green food* tidaklah berdampak pada loyalitas tamu di Clay Craft Restaurant. Pengaruh *green action*, *green food*, dan *green donation* memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas tamu. Yang berarti semakin baik penerapan *green action*, *green food*, dan *green donation* akan meningkatkan loyalitas tamu di Clay Craft Restaurant. Variabel *green practice* yang memiliki pengaruh paling dominan antara *green action*, *green food*, dan *green donation* dalam mempengaruhi loyalitas tamu pada Clay Craft Restaurant adalah *green action*. Hal ini dapat dilihat dari nilai sumbangan efektif (*SE*). Nilai sumbangan efektif (*SE*) *green action* adalah sebesar 24,9% sementara nilai sumbangan efektif

(SE) *green food* sebesar 18,4% dan nilai sumbangan efektif (SE) *green donation* sebesar 11,1%.

5.2 Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat direkomendasikan menjadi masukan atau saran terhadap pihak manajemen Clay Craft Restaurant dengan meningkatkan implementasi dari green practice di Clay Craft Restaurant dengan saran sebagai berikut:

Saat penyajian makanan restoran bisa menggunakan alas yang terbuat dari bahan organik diatas piring seperti daun misalnya, agar saat melakukan *clear up* hanya perlu membuang daunnya dan tidak perlu mencuci piringnya. Dengan tidak mencuci piring maka restoran secara langsung dapat menghemat penggunaan air, listrik, dan mengurangi limbah sabun yang dapat mencemari lingkungan. Sehingga restoran dapat turut serta membantu menjaga keberlanjutan lingkungan untuk generasi mendatang.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. PT. Elex Media Komputindo.
- Budiantoro, A. V., Irawan, A., & Kristanti, M. (2015). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101.
- Chia-Jung, C., & Pei-Chun, C. (2014). Preferences and Willingness to Pay for Green Hotel Attributes in Tourist Choice Behavior: The Case of Taiwan. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 31(8), 937–957. <https://doi.org/10.1080/10548408.2014.895479>
- Duwi, P. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. ANDI.
- Elvi Oktariani. (2016). TINJAUAN LOYALITAS TAMU DI HOTEL PANGERAN PEKANBARU. *Science of Surveying and Mapping*, 41, 1–10.
- Fadillah, A. R., Studi, P., Informatika, T., & Terpendek, R. (2019). *Sistem Pencarian Lokasi Hotel Berdasarkan Rute Terpendek Untuk Pengunjung Objek Wisata Alam Di Kota Medan Menggunakan Algoritma Dijkstra*. 6(1), 106–111.
- Fauzan, M. (2017). *Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan di Titik Kumpul Coffee and Eatery Surabaya*. 40100117027, 1–26.
- Fedri, R. (2019). Analisis Kelayakan Inventory Asset Food And Beverage Service Terhadap Pengembangan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pada Hotel Pusako Bukittinggi. *MENARA Ilmu*, XIII(2), 181–186.
- Gennie, T. A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan di

Hotel Travelodge Batam. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=218217&pRegionCode=UN11MAR&pClientId=112>

Halim, G. P., Firasko, M., Harianto, A., Petra, U. K., & Indonesia, S. (2016). *Consumer 's Awareness of the Application of Green Practices Carried out by Starbucks Indonesia. 1*.

Han, H., Lee, J. S., Trang, H. L. T., & Kim, W. (2018). Water conservation and waste reduction management for increasing guest loyalty and green hotel practices. *International Journal of Hospitality Management*, 75(June 2017), 58–66. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.03.012>

Harlina Putri, L. (2020). KEBIJAKAN MANAJEMEN DAN REAKSI CUSTOMER TERHADAP PENERAPAN GREEN HOTEL (Studi Kasus pada Harris Hotel & Conventions di Kota Malang). *Profit*, 14(02), 1–12. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.02.1>

Harun, N., Rizan, M., Ramlan, A. isa, Tineke, W., & Idris, Y. N. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 445–460.

Hendarto, R., Djazuli, A., & ... (2021). The Influence of Green Hotel Attributes and Green Hotel Image on Visitor Loyalty with Perceived Value and Customer Satisfaction as Mediation Variables. *The International Journal ...*, 3(1), 280–293.

<https://www.growingscholar.org/journal/index.php/TIJOSSW/article/view/12>

- Kadek Ngurah Astana, Made Nuridja, & Luh Indrayani. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel Dan Kepuasan Tamu Terhadap Loyalitas Tamu Pada Hotel Legong Keraton Di Kabupaten Badung Tahun 2013. *Manajemen Pemasaran*, 4(1), 1–13.
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2014). *EKSPLORASI PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP GREEN PRACTICES DI RESTORAN-RESTORAN YANG ADA DI SURABAYA. 2011*, 496–515.
- Liea, K., & Yolanda, U. (2018). *Pelayanan Restoran dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Pengendalian Mutu di Restoran D' Ayam Crispy Yogyakarta)*.
- Nurokhim. (2016). *IMPLEMENTASI BUDAYA SEKOLAH DI SMK MUHAMMADIYAH 1 SIRAMPOG BREBES*. 1–23.
- Prafitasari, A. (2016). *Organisasi Kepemudaan yang Efektif dan Efisien dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Desa Darungan Kecamatan Wlingi*. 31–48.
- Priscilia, M. (2016). Faktor Esktrinsik Dan Intrinsik Yang Mempengaruhi Perilaku Green Consumer Di Beberapa Negara. *Tahun*, 18.
- Putri, F. E. A. (2020). Analisis Implementasi Green Hotel. *Yogyakarta*.
- Rahmafritia, F. (2014). *ECO-RESORT DAN GREEN HOTEL DI INDONESIA : MODEL SARANA AKOMODASI YANG BERKELANJUTAN*.
<https://doi.org/10.17509/jurel.v11i2.2956>
- Sinangjoyo, N. J. (2015). Green Hotel Sebagai Daya Saing Suatu Destinasi. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(2), 83–93. <https://doi.org/10.22146/jnp.6368>
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yeskha (ed.); I). ANDI.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2016a). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Kesembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. *Alfabeta*, 1(1), 1–99.
- Sugiyono. (2016b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, CV.
- Supranto, J. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi* (8th ed.). Erlangga.
- Susepti, D. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36.
- Wahyuningsih, H. (2020). Studi Perencanaan Pengelolaan Dampak Lingkungan Berkelanjutan Pada Bangunan Jenis Cabin Hotel. *NALARs*, 19(2), 149. <https://doi.org/10.24853/nalars.19.2.149-156>

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI