

SKRIPSI
PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FOOD & BEVERAGE SERVICE
DALAM UPAYA GREEN CUSTOMER SATISFACTION
DI FOUR STAR BY TRANS HOTEL



POLITEKNIK NEGERI BALI

I GUSTI NGURAH AGUNG RAI ATMAJA

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG

2022
SKRIPSI
PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FOOD & BEVERAGE SERVICE
DALAM UPAYA GREEN CUSTOMER SATISFACTION
DI FOUR STAR BY TRANS HOTEL



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Gusti Ngurah Agung Rai Atmaja

NIM. 18158340018

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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Ngurah Agung Rai Atmaja
NIM : 1815834018
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

Penerapan *Green Practice* Pada *Food & Beverage Service* Dalam Upaya *Green Customer Satisfaction* Di Four Star By Trans Hotel

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 02 Agustus 2022

Pernyataan,

I Gusti Ngurah Agung Rai Atmaja

SKRIPSI
PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FOOD & BEVERAGE SERVICE
DALAM UPAYA GREEN CUSTOMER SATISFACTION
DI FOUR STAR BY TRANS HOTEL

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi S1 Terapan
Politeknik Negeri Bali



Oleh:
I Gusti Ngurah Agung Rai Atmaja
NIM. 1815834018

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

SKRIPSI
PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FOOD & BEVERAGE SERVICE
DALAM UPAYA GREEN CUSTOMER SATISFACTION
DI FOUR STAR BY TRANS HOTEL

Diajukan Oleh:

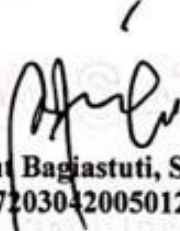
I GUSTI NGURAH AGUNG RAI ATMAJA
NIM 1815834018

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,


Pembimbing II,


Luh Linna Sagitarini, SE., MM
NIP.197912092005012002


Ni Ketut Bagiasuti, SH., M.H.
NIP.197203042005012001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata


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

**PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FOOD & BEVERAGE SERVICE
DALAM UPAYA GREEN CUSTOMER SATISFACTION
DI FOUR STAR BY TRANS HOTEL**

Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Hari Selasa, 02 Agustus 2022

PENGUJI KETUA:

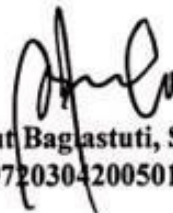


**Luh Linna Sagitarini, SE., MM
NIP.197912092005012002**

ANGGOTA:



**1. Dr. I Nyoman Winia, M.Si.
NIP. 196206112000031001**



**2. Ni Ketut Bagastuti, SH., M.H.
NIP. 197203042005012001**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian yang berjudul “Penerapan *Green Practice* Pada *Food & Beverage Service* Dalam Upaya *Green Customer Satisfaction* Di Four Star By Trans Hotel” ini dengan baik dan penulis mampu menyelesaikannya tepat waktu.

Usulan Penelitian 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. Drs. 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. Luh Linna Sagitarini, SE., MM selaku dosen pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku dosen pembimbing 2 atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
7. I Gusti Made Soma, dan Anak Agung Sri Ratna, 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. Bayu, Erik 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 usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa. Demikian yang dapat penulis sampaikan, akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan usulan penelitian ini.

Badung, Agustus 2022

Penulis

**IMPLEMENTATION OF GREEN PRACTICE
IN FOOD & BEVERAGE SERVICE
IN ATTEMPT FOR GREEN CUSTOMER SATISFACTION
AT FOUR STAR BY TRANS HOTEL**

**I Gusti Ngurag Agung Rai Atmaja
Nim. 1815834018**

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh *green practice* terhadap *green customer satisfaction* pada Four Star By Trans Hotel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 40 Orang tamu yang menginap di Four Star By Trans Hotel dengan menggunakan metode penentuan sampel *purposive sampling* atau pengambilan responden berdasarkan karakteristik tertentu. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan analisis regresi linier sederhana. Sebelum melakukan analisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang disebarakan kepada responden yang menunjukkan hasil data reliabel dan valid. Berdasarkan uji t yang dilakukan, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *green practice* terhadap *green customer satisfaction*. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *green practice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *green customer satisfaction*, dengan kata lain semakin baik penerapan *green practice* di Four Star By Trans Hotel maka akan semakin meningkatnya rasa puas tamu dalam memakai produk ramah lingkungan atau *green customer satisfaction*, dan sebaliknya jika penerapan *green practice* tidak baik maka kepuasan tamu dalam memanfaatkan produk ramah lingkungan atau akan semakin menurun.

Keywords: Green Practice, Green Customer Satisfaction, Food & Beverage Service.

**PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FOOD & BEVERAGE SERVICE
DALAM UPAYA GREEN CUSTOMER SATISFACTION
DI FOUR STAR BY TRANS HOTEL**

**I Gusti Ngurag Agung Rai Atmaja
Nim. 1815834018**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh *green practice* terhadap *green customer satisfaction* pada Four Star By Trans Hotel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 40 Orang tamu yang menginap di Four Star By Trans Hotel dengan menggunakan metode penentuan sampel *purposive sampling* atau pengambilan responden berdasarkan karakteristik tertentu. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan analisis regresi linier sederhana. Sebelum melakukan analisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang disebarkan kepada responden yang menunjukkan hasil data reliabel dan valid. Berdasarkan uji t yang dilakukan, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *green practice* terhadap *green customer satisfaction*. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *green practice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *green customer satisfaction*, dengan kata lain semakin baik penerapan *green practice* di Four Star By Trans Hotel maka akan semakin meningkatnya rasa puas tamu dalam memakai produk ramah lingkungan atau *green customer satisfaction*, dan sebaliknya jika penerapan *green practice* tidak baik maka kepuasan tamu dalam memanfaatkan produk ramah lingkungan atau akan semakin menurun.

Kata Kunci: *Green Practice, Green Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN JUDUL	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Jenis Jenis Hotel.....	8
2.1.3 F&B Departemen	10
2.1.4 Restaurant	11
2.1.5 Green Practice	12
2.1.6 Green Customer Satisfaction	14
2.1.7 Penerapan Green Practice di Restaurant.....	14
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	16
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	20
3.2 Objek Penelitian	20
3.3 Identifikasi Variabel	21

3.4	Definisi Oprasional Variabel.....	21
3.4.1	Variabel Bebas (Independen Variable).....	21
3.4.2	Variabel Terikat (Dependent Variable)	22
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5.1	Jenis Data.....	23
3.5.2	Sumber Data	24
3.6	Metode Penentuan Sampel	24
3.7	Metode Pengumpulan Data	26
3.8	Teknik Analisis Data.....	27
3.8.1	Uji Instrumen Penelitian	27
3.8.2	Uji Korelasi.....	28
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	29
3.8.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	30
3.8.5	Uji T	30
3.8.6	Analisis Determinasi (R^2)	30
BAB IV	PEMBAHASAN.....	32
4.1	Gambaran Umum Four Star By Trans Hotel.....	32
4.1.1	Sejarah Singkat Four Star By Trans Hotel.....	32
4.1.2	Bidang Usaha	33
4.1.3	Fasilitas Hotel Four Star By Trans Hotel.....	37
4.1.4	Struktur Organisasi.....	38
4.2	Hasil Penelitian.....	41
4.2.1	Karakteristik responden.....	41
4.2.2	Uji Instrumen Penelitian.....	45
4.2.3	Uji Korelasi.....	47
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	48
4.2.5	Uji Regresi linier sederhana.....	50
4.2.6	Uji T.....	51
4.2.7	Koefisien Determinasi.....	52
4.3	Pembahasan.....	53
4.3.1	Penerapan <i>Green Practice</i> Pada <i>Food & Beverage Service Departement</i> Di Four Star By Trans Hotel.....	54
4.3.2	Pengaruh <i>Green Practice</i> Terhadap <i>Green Customer Satisfaction</i> Pada <i>F&B Service Departement</i> Di Four Star By Trans Hotel.....	59
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1	Simpulan	63
5.2	Saran	64
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

TABEL 3. 1 INDIKATOR <i>GREEN PRACTICE</i>	22
TABEL 3. 2 INDIKATOR <i>GREEN CUSTOMER SATISFACTION</i>	23
TABEL 4 . 1 JENIS JENIS KAMAR FOUR STAR BY TRANS HOTEL.....	34
TABEL 4 . 2 BAGAN DEPARTEMEN <i>F&B SERVICE</i>	39
TABEL 4 . 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	42
TABEL 4 . 4 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN UMUR	43
TABEL 4 . 5 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	43
TABEL 4 . 6 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN BERAPA KALI PERNAH MELAKUKAN RESERVASI DI FOUR STAR BY TRANS HOTEL	44
TABEL 4 . 7 REKAPITULASI HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMENT PEENELITIAN	46
TABEL 4 . 8 REKAPITULASI HASIL UJI RELIAILITAS INSTRUMEN PENELITIAN	47
TABEL 4 . 9 HASIL UJI KORELASI	48
TABEL 4 . 10 HASIL UJI NORMALITAS.....	49
TABEL 4 . 11 HASIL UJI NORMALITAS.....	50
TABEL 4 . 12 HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA	50
TABEL 4 . 13 HASIL UJI T	52
TABEL 4 . 14 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata di Bali sudah terkenal diseluruh dunia karena keelokan alamnya dan keramahtamahan penduduknya, hal ini membuat pulau Bali menjadi tujuan wisata dunia, dan hal ini juga membawa dampak pesatnya pertumbuhan pada sektor pariwisata di pulau seribu pura ini. Pesatnya pertumbuhan pariwisata di Bali banyak memberikan dampak positif, namun pasti membawa dampak *negatif* dan seiring berjalanya waktu masyarakat mulai menyadari dampak dari perkembangan pariwisata ini tidak hanya akan merugikan lingkungan saja namun bisa merugikan masyarakat. Disamping itu semakin banyaknya hotel juga akan berbanding lurus dengan bertambahnya pasokan limbah susah terurai yang dibuang setiap harinya, dampak *negatif* lainnya dari perkembangan pariwisata ini adalah meningkatnya *volume* limbah cair akomodasi pariwisata (Andini & Arida, 2019) hal ini jelas akan memberikan pengaruh terhadap lingkungan dan ekosistem alam dan tentunya dapat mengancam keberadaan manusia dan makhluk hidup lainnya.

Beberapa tahun terakhir muncul jenis pariwisata alternatif yang secara kolektif disebut dengan istilah yang berbeda seperti *phosphate free*, *recyclable*, *refillable*, *ozone friendly*, *environmentally friendly*, *ecotourism*, *sustainable tourism* dan *responsible tourism*, yang spirit dasarnya dibangun dari sikap konsisten terhadap nilai-nilai sumber daya alam (Hasan et al., n.d.).

Perkembangan pariwisata dan pesatnya teknologi mengakibatkan banyaknya orang yang sadar akan betapa pentingnya keseimbangan ekosistem alam, salah satunya diikuti dengan perkembangan *responsible* wisatawan terhadap lingkungan salah satunya diikuti dengan kecenderungan wisatawan dalam memanfaatkan produk pariwisata yang ramah lingkungan. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kelestarian lingkungan, menyebabkan munculnya upaya untuk mengurangi dampak dari kerusakan lingkungan, salah satu upaya untuk mencegah kerusakan lingkungan yang lebih lanjut yaitu dengan menerapkan *green practice*. *Green practice* adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan (Budiantoro et al., 2015). Penerapan *green practice* bertujuan selain mencegah kerusakan lingkungan, juga ditujukan untuk memajukan perekonomian penduduk lokal dan juga menjunjung tinggi pada kepuasan pelanggan. *Green practice* yang dimna terdiri dari *green action* (kegiatan yang bertujuan melindungi dan memberikan dampak *positif* kepada lingkungan), *green food* (bahan makanan lokal dan organik yang mendukung lingkungan untuk jangka panjang ke depan), *green donation* (upaya restoran untuk menyumbang dana, ikut serta dalam proyek komunitas, dan mengedukasi masyarakat tentang dampak kerusakan lingkungan) dan dari penerapan *Green Practice* diharapkan dapat memberikan dampak *positif* kepada lingkungan dan juga masyarakat lokal dan tentunya demi tercapainya kepuasan pelanggan atau *Green Customer Satisfaction*.

Green Customer Satisfaction adalah tingkat kenikmatan akan pemenuhan kebutuhan untuk memuaskan hasrat kepedulian konsumen

terhadap lingkungan, harapan yang bermanfaat, dan *green needs*. Konsumen merasa puas telah menggunakan dan memakai produk ramah lingkungan yang berdampak *positif* pada lingkungan (Hadijah, 2016). *Green customer satisfaction* merupakan kepuasan dan kebahagiaan konsumen karena produk yang ramah lingkungan yang telah dikonsumsi sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan mereka, dan rasa senang dan bangga karena apa yang mereka konsumsi telah ikut berpartisipasi dalam pelestarian lingkungan.

Berkembangnya pariwisata dan dengan mulai banyaknya wisatawan yang peduli dengan lingkungan, banyak hotel yang mulai menerapkan *green practice* demi menarik wisatawan dan sekaligus untuk menjadi branding dari hotel tersebut dan sekaligus ikut serta dalam upaya pelestarian lingkungan. Hotel dimana tempat penulis melakukan penelitian adalah salah satu hotel yang sudah mulai menerapkan *green practice* yaitu di Four Star by Trans Hotel pada bagian *F&B Service*, di Four Star by Trans Hotel khususnya pada departemen *food & beverage service* ditemukan dan lebih banyak melakukan penerapan *green action* dari pada penerapan *green food & green donation*, *green action* yang diterapkan meliputi melakukan efisiensi energi dan air, penggunaan produk ramah lingkungan, melakukan daur ulang dan pengomposan dan melakukan pencegahan polusi. Penerapan *green practice* di Four Star by Trans Hotel sudah baik namun perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi, hal ini dibuktikan dengan pengalaman selama melakukan praktik kerja lapangan di hotel yang terletak di jalan raya Puputan, nomor 200 Renon ini dimana penerapan *green practice* pada *F&B departement* antara lain menghemat energi listrik dengan penerapan panel surya,

menghemat penggunaan kertas dengan cara menggunakan kertas bekas untuk di print kembali dan menggunakan menu digital berbasis *QR Code* pada *menu restaurant*, selain itu Four Star by Trans Hotel juga menggunakan produk khusus untuk menjalankan operasional *restaurant* sehingga sangat ramah dengan lingkungan.

Penelitian ini didukung oleh beberapa hasil penelitian terdahulu yaitu (Budiantoro et al., 2015) bahwa terdapat hubungan antara *green practice* yang terdiri dari *green action*, *green food*, dan *green donation* terhadap *green customer satisfaction*. Berdasarkan latar belakang diatas dapat dilihat bahwa *green practice* sangat penting dilakukan oleh *restaurant* untuk mengurangi dampak kerusakan lingkungan yang disebabkan oleh hotel hotel yang semakin menjamur dipulau Bali. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana perilaku konsumen jika *green practice* di terapkan dan ditingkatkan di Four Star by Trans Hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana penerapan *green practice* pada *f&b departement* di Four Star By Trans Hotel?
2. Bagaimana pengaruh *green practice* terhadap *green customer satisfaction* pada *f&b departement* di Four Star by Trans Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *green practice* pada *food & beverage service* di Four Star by Trans Hotel.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *green practice* terhadap *green customer satisfaction* pada The Restaurant di Four Star by Trans Hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam wawasan dan pemahaman tentang penerapan *green practice* pada bidang pelayanan *food & beverage service* guna mampu menekan limbah dari industri perhotelan demi terjaganya lingkungan dan untuk terpenuhinya keinginan wisatawan memanfaatkan produk ramah lingkungan atau *green customer satisfaction* serta dapat menjadi referensi akademik untuk pengembangan penelitian selanjutnya terkait penerapan *green practice*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang dapat diambil dalam skripsi ini yaitu :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai penerapan *green practice* di suatu hotel dan mampu menerapkan *Green Practice* ini di dunia industri secara langsung kedepannya.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bacaan dan sumbangan pemikiran bagi mahasiswa serta dosen di Politeknik Negeri Bali tentang penerapan *green practice* guna terpenuhinya *green customer satisfaction*

3. Bagi Four Star by Trans Hotel

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan informasi bagi perusahaan mengenai pentingnya penerapan *green practice* guna keberlangsungan dan kelestarian lingkungan dan demi terpenuhinya keinginan wisatawan menggunakan produk ramah lingkungan atau yang disebut dengan *green customer satisfaction*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *green practice* di Four Star By Trans Hotel sudah diterapkan sejak awal berdirinya Four Star By Trans Hotel, penggunaan bahan organik dilakukan semaksimal mungkin, namun masih ada sedikit kendala yang dialami dikarenakan ada beberapa hal harus disesuaikan dengan protocol covid-19 demi alasan sterilisasi dan higienitas sehingga diharuskan memakai produk yang tidak ramah lingkungan.
2. Penerapan *green practice* mempengaruhi *green customer satisfaction* sehingga penerapan produk ramah lingkungan dalam pelayanan khususnya dalam *f&b service departement* tepat dilaksanakan, hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik t dengan nilai hitung *green practice* sebesar 4,035 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mempunyai arti bahwa *green practice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *green customer satisfaction*, dengan kata lain semakin baik penerapan *green practice* di Four Star By Trans Hotel maka akan semakin meningkatnya rasa puas tamu dalam memakai produk ramah lingkungan atau *green customer satisfaction*, dan sebaliknya jika penerapan *green practice* tidak baik maka kepuasan tamu dalam memanfaatkan produk ramah lingkungan atau *green customer satisfaction* akan semakin menurun.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah dibahas sebelumnya, saran yang dapat diberikan oleh penulis bagi pihak Four Star By Trans Hotel dan bagi penelitian lanjutan terkait dengan penelitian ini adalah :

1. Bagi Four Star By Trans Hotel

Bagi Four Star By Trans Hotel, dikarenakan adanya pengaruh *postif* dari penerapan *green practice* pada *f&b service* departemen di Four Star By Trans Hotel, maka pihak hotel khususnya restraوران agar lebih meningkatkan lagi penerapan *green practice* demi meningkatkan *green customer satisfaction*. Selain itu akan lebih baik lagi jika Four Star By Trans Hotel mencari sertifikat yang berkaitan dan mengkhususkan ke *Green* agar hotel memiliki citra lebih baik lagi dan tersertifikasi dalam penerapan *green* yang telah dilakukan. Selain itu dikarenakan masih ada beberapa menggunakan bahan bahan yang kurang ramah lingkungan dikarenakan pandemi covid-19, diharapkan agar pihak hotel sesegera mungkin untuk mengatasi hal tersebut dan segera mengganti dengran menggunakan alternatif lain yang lebih ramah lingkungan.

2. Bagi Penelitian Lanjutan

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya pada bidang yang sama dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya. Selain itu peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih memfokuskan lagi tentang tema dan objek yang akan diteliti agar

tidak sembarangan sehingga hasil yang didapatkan akan lebih baik lagi dari hasil penelitian sebelumnya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- A Buchari ·2018. (2018). *Standarisasi Dapur Dalam Menunjang Operasional Pengolahan Makanan Di Rio City Hotel Palembang*. 1–13.
- Adam, K., & Steffi, D. (2015). Metode Analisis Deskriptif. *Jurnal Metode Ilmiah*, 2(3), 12.
- Adi Putra I Putu Sudana Sunario. (2020). *PENERAPAN MOTIVASI INTRINSIK DAN MOTIVASI EKSTRINSIK UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN SUN ISLAND HOTEL & SPA KUTA*.
- Andini, S. A., & Arida, I. N. S. (2019). Pengelolaan Air Limbah Hotel Dan Pemanfaatannya Dalam Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 7(2), 339.
<https://doi.org/10.24843/jdepar.2019.v07.i02.p19>
- Basuki. (2017). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada.
- 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.
- Febriaty, H., Tria, W., & Winda, A. (n.d.). *Pelestarian Lingkungan Dengan Penanaman Tumbuhan Dan Pembuatan Tempat Sampah Dari Bahan Daur Ulang Di Desa Medang Kabupaten Batu Bara*. 124–135.
- Gozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadijah, S. (2016). *UNIVERSITAS MATARAM Maret 2016 UNIVERSITAS MATARAM*. 71–72.
- Hasan, A., Sekolah, D., Pariwisata, T., & Yogyakarta, A. (n.d.). *GREEN TOURISM*.
- Jeong, E., & Jang, S. (2012). Effects of restaurant green practices: Which practices are important and effective? *Hospitality and Tourism Management*, August 2014, 23. <http://digitalscholarship.unlv.edu/hhrc/2010/june2010/13/>

- Juliana, Juliana, Themmy Noval, Reno, S. (2019). Analisis Pengaruh Service Quality, Food Quality Dan Perceived Value Sebagai Prediktor Customer Satisfaction Pada Rumah Makan Ampera Bandung. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 4(2), 1–9.
- Munthe, N. F. (2018). *Pelaksanaan Sop Pramusaji untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran The Kitchen Hotel Aryaduta Medan*.
- Pemula, P. D. (2017). *PENGARUH GREEN PRODUCT QUALITY DAN GREEN CORPORATE IMAGE TERHADAP GREEN CUSTOMER LOYALTY YANG DIMEDIASI GREEN CUSTOMER SATISFACTION (STUDI KASUS PADA PELANGGAN GALON MEREK AQUA DI KOTA YOGYAKARTA)*. 110265, 110493.
- Rachman, T. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN(STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN WAJAN MAS KUDUS). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2008, 10–27.
- Riefaldi, M. D., Kepariwisata, J., Studi, P., & Pariwisata, D. (2021). *Politeknik pariwisata bali kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif/ badan pariwisata dan ekonomi kreatif 2021*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukaatmadja, I. P. G. (2018). *Hubungan Green Image Dengan Green Loyalty*. 3, 809–836.
- 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>
- Utami, K. S. (2020). Green Consumers Behavior: Perilaku Konsumen dalam Pembelian Produk Ramah Lingkungan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 9(2), 209. <https://doi.org/10.30588/jmp.v9i2.499>
- Yusnita, H., & Yulianto, A. (2013). Upaya Food and Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Produk. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 67–81.