

SKRIPSI

**STRATEGI PENERAPAN GREEN PRACTICE
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
DI LADDU RESTAURANT UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Made Dwi Cahya Diva

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**STRATEGI PENERAPAN GREEN PRACTICE
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
DI LADDU RESTAURANT UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Made Dwi Cahya Diva
NIM. 1915834115**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**STRATEGI PENERAPAN GREEN PRACTICE
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
DI LADDU RESTAURANT UBUD**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
Di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Made Dwi Cahya Diva
NIM. 1915834115**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
STRATEGI PENERAPAN GREEN PRACTICE
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUME
DI LADDU RESTAURANT UBUD
Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada Jumat, 28 Juli 2023

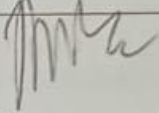
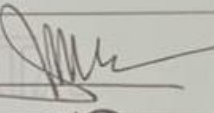
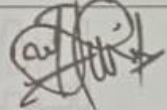
<p>Dosen Pembimbing I</p>  <p>Drs. Budi Susanto, M.Par NIP. 196009251989031001</p>	<p>Dosen Pembimbing II</p>  <p>Made Sudiarta S.S., M.Par. NIP. 196812062002121002</p>
<p>JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI</p> <p>Mengetahui Ketua Jurusan Pariwisata</p>  <p>Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD NIP. 196312281990102001</p>	

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul

STRATEGI PENERAPAN GREEN PRACTICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI LADDU RESTAURANT UBUD

yang disusun oleh **Made Dwi Cahya Diva (NIM 1915834115)** telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Jumat tanggal 28 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. Budi Susanto, M.Par NIP. 196009251989031001	
Anggota	Dr. I Nyoman Winia, M.Si NIP. 196206112000031001	
Anggota	Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par NIP. 0008089105	

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Made Dwi Cahya Diva

NIM : 1915834115

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Strategi Penerapan Green Practice Dalam Upaya Meningkatkan
Kepuasan Konsumen Di Laddu Restaurant Ubud”**

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, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Made Dwi Cahya Diva

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Strategi Penerapan Green Practice Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Laddu Restaurant Ubud”, dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya Skripsi ini hingga dapat terselesaikan tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Skripsi.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan Skripsi ini.
5. Drs. Budi Susanto, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktu nya untuk membimbing penulis demi kelancaran Skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.

6. Made Sudiarta, SS., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di The Sankara Suite & Villas khususnya di bagian Food & Beverage Service yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran Skripsi ini.
8. I Wayan Wija & Ni Kadek Kertiani sebagai kedua orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan Skripsi.
9. Teman-teman kelas MBP VII E yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi dalam melakukan Skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

JURUSAN **Penulis** PARIMISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Made Dwi Cahya Diva

ABSTRAK

Diva, Made Dwi Cahya. 2023. *Strategi Penerapan Green Practice Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Laddu Restaurant Ubud*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Drs. Budi Susanto, M.Par dan Pembimbing II : Made Sudiarta S.S., M.Par.

Kata Kunci: Strategi, Penerapan, Green Practice, Kepuasan Konsumen, Analisis SWOT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari penerapan green practice di Laddu Restaurant, untuk mengetahui strategi penerapan green practice yang sebaiknya dilakukan dalam memenuhi kepuasan konsumen. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan Analisis SWOT. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu purposive sampling dengan jumlah informan sebanyak 5 orang. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui terdapat 7 indikator yang menjadi kekuatan, dan 4 indikator yang menjadi kelemahan. Sedangkan dari hasil wawancara dan observasi terkait faktor eksternal diketahui terdapat 4 indikator yang menjadi peluang, dan 3 indikator yang menjadi ancaman. Hasil Analisis SWOT menghasilkan 16 strategi alternatif diantaranya 6 strategi SO (Strengths-Opportunities), 4 strategi ST (Strengths-Threats), 2 strategi WO (Weakness-Opportunities), dan 4 strategi WT (Weakness-Threats) yang dapat dilakukan dalam memenuhi kepuasan konsumen di Laddu Restaurant Ubud.

ABSTRACT

Diva, Made Dwi Cahya. 2023. *Strategi Penerapan Green Practice Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Laddu Restaurant Ubud. Undergraduate Thesis : Tourism Business Management, Tourism department, Politeknik Negeri Bali*

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. Budi Susanto, M.Par Supervisor II : Made Sudiarta S.S., M.Par.

Keywords: Strategy, Implementation, Green Practice, Customer Satisfaction, SWOT Analysis

This study aims to determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats of implementing green practices at Laddu Restaurant, to find out the strategy for implementing green practices that should be carried out in fulfilling customer satisfaction. The data collection methods used are interviews, observation and documentation. The analysis technique used is descriptive qualitative analysis and SWOT Analysis. The informant determination technique used in this research is purposive sampling with a total of 5 informants. Based on the results of interviews and observations, it is known that there are 7 indicators that are strengths, and 4 indicators that are weaknesses. Meanwhile, from the results of interviews and observations related to external factors, it is known that there are 4 indicators that become opportunities, and 3 indicators that become threats. The results of the SWOT analysis resulted in 16 alternative strategies including 6 SO (Strengths-Opportunities) strategies, 4 ST (Strengths-Threats) strategies, 2 WO (Weakness-Opportunities) strategies, and 4 WT (Weakness-Threats) strategies that can be carried out in fulfilling customer satisfaction at Laddu Restaurant Ubud.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	x
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 <i>Restaurant</i>	7
2.1.2 <i>Strategi</i>	9
2.1.3 <i>Penerapan</i>	9
2.1.4 <i>Green Practice</i>	10
2.1.5 <i>Kepuasan Konsumen</i>	13
2.1.6 <i>Konsumen</i>	16
2.1.7 <i>Green Practice</i> meningkatkan kepuasan konsumen.....	17
2.1.8 <i>Analisis SWOT</i>	18
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
BAB III. METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	25

3.2 Objek Penelitian.....	26
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.4.1 <i>Variabel Internal</i>	26
3.4.2 <i>Variabel Eksternal</i>	28
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5.1 <i>Jenis Data</i>	30
3.5.2 <i>Sumber Data</i>	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1 <i>Analisis Deskriptif Kualitatif</i>	32
3.7.2 <i>Analisis SWOT</i>	33
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	36
4.1.2 Fasilitas The Sankara Suite & Villas.....	37
4.1.3 Struktur Organisasi di Laddu Restaurant.....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Karakteristik Informan.....	42
4.3 Hasil Pembahasan.....	42
4.3.1 Penerapan Green Practice di Laddu Restaurant.....	43
4.3.2 Faktor yang Menjadi Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman.....	57
4.3.3 Matriks SWOT.....	68
4.3.4 Strategi Penerapan <i>Green Practice</i> yang Dilakukan Laddu Restaurant Dalam memenuhi kepuasan konsumen.....	71
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Matriks SWOT	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan	42
Tabel 4. 2 Kekuatan, Kelemahan, Peluang, & Ancaman	58
Tabel 4. 3 Matriks SWOT	69



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara	1
Gambar 4. 1 Sturtur Organisasi.....	40
Gambar 4. 2 straw bambu 2023	45
Gambar 4. 3 bread basket 2023.....	45
Gambar 4. 4 <i>Head Quarter</i> 2023	45
Gambar 4. 5 guest coment 2023.....	46
Gambar 4. 6 <i>dry garnish</i> 2023	47
Gambar 4. 7 <i>healthy drink</i> 2023.....	47
Gambar 4. 8 recycle paper 2023	49
Gambar 4. 9 table cloth didaur ulang 2023	49
Gambar 4. 10 mesin cuci peralatan 2023	50
Gambar 4. 11 stiker himbauan 2023	50
Gambar 4. 12 paper cup take away 2023	52
Gambar 4. 13 box makanan take away 2023	52



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Lampiran 3 Foto Fasilitas Hotel

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 5 Foto Penerapan Green Practice di Laddu Restaurant



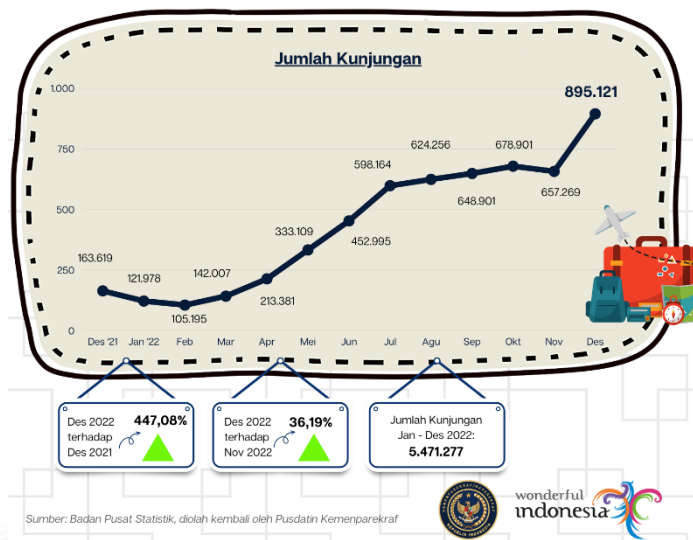
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang paling berpengaruh bagi perekonomian Indonesia. Perkembangan pariwisata di Indonesia sangat memberi dampak yang besar terhadap perekonomian Indonesia. Indonesia terkenal dengan pariwisatanya sehingga banyak wisatawan mancanegara yang berkunjung setiap tahun.



Gambar 1. 1 Jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara
Sumber : kementerian Pariwisata & Ekonomi Kreatif

Kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia melalui seluruh pintu masuk bulan Desember 2022 sebesar 895.121 terdiri dari 767.173 kunjungan wisatawan mancanegara melalui pintu masuk utama dan pintu masuk lainnya (non MPD) atau sebesar 85,71% dari total kunjungan, dan 127.948 kunjungan wisman yang melalui pintu masuk perbatasan lainnya (MPD) atau sebesar 14,29% dari total kunjungan. Jumlah ini mengalami pertumbuhan sebesar 447,08% dibandingkan bulan Desember 2021 yang berjumlah 163.619 kunjungan (Kementerian Pariwisata

& Ekonomi Kreatif). Dari data kunjungan tersebut sangat memberi dampak yang besar terhadap pariwisata Bali dan berpengaruh terhadap perekonomian di Bali.

Bali merupakan daerah yang terkenal dengan pariwisatanya. Pulau Bali dikenal sebagai tempat wisata yang menawarkan wisata budayanya dan berbagai objek wisata lainnya. Bukan hanya itu, Bali juga terkenal dengan kelestarian alamnya yang masih asri dan budayanya yang masih kental seperti di Ubud.

Ubud merupakan salah satu daerah di Bali yang banyak menawarkan objek wisata yang menjadi primadona wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Di Ubud terdapat banyak akomodasi sebagai tempat untuk menginap bagi para wisatawan seperti hotel, *guest house*, *villa*, *hostel*, dan masih banyak jenis-jenis penginapan lainnya sebagai pendukung sektor pariwisata di Ubud. Salah satu akomodasi yang berkembang pesat di Ubud yaitu hotel.

Hotel merupakan salah satu elemen pariwisata yang paling besar dalam memberikan dampak lingkungan. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen, hotel mengkonsumsi banyak energi dan sumber daya serta menghasilkan limbah padat atau cair. Sebagai bagian yang tak terpisahkan dari industri pariwisata, masalah ini harus diselesaikan, setidaknya dalam upaya meminimalkan dampaknya. Dalam perkembangan industri perhotelan pasti akan menghasilkan limbah dalam jumlah yang banyak, jika limbah yang dihasilkan tidak diolah, maka akan berdampak negatif terhadap lingkungan. Melindungi lingkungan merupakan tanggung jawab penting yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Perlindungan lingkungan berperan dalam meningkatkan citra positif perusahaan. Hal ini tidak hanya untuk membangun citra perusahaan, tetapi juga mengembangkan produk

ramah lingkungan untuk meningkatkan pangsa pasar bahkan meningkatkan kepuasan konsumen.

The Sankara Suite & Villas merupakan hotel bintang empat yang menawarkan berbagai fasilitas kepada wisatawan. Fasilitas yang tersedia di The Sankara Suite & Villas meliputi kamar, *Gym/fitness center, meeting venue, yoga pavilion, Infinity Swimming Pool, bar, dan restaurant*. The Sankara Suites & Villas mempunyai *Restaurant* yang diberi nama Laddu Restaurant dalam operasionalnya menghasilkan banyak limbah. Limbah tersebut misalnya: *table cloth*, banyak *table cloth* yang sudah robek dibuang percuma tanpa adanya penggunaan kembali, banyak kertas dan botol minuman bekas yang digunakan dan dibuang percuma, banyak juga menggunakan bahan-bahan plastik seperti sedotan, dan *cup take a way*, serta penggunaan energi dan air secara tidak efisien yang memberi dampak negatif terhadap lingkungan. Salah satu solusi untuk menanggulangi dampak lingkungan dalam industri perhotelan khususnya di Laddu Restaurant adalah dengan menerapkan *green practice*.

Green Practice merupakan salah satu solusi yang banyak digunakan oleh industri hotel. Hotel menerapkan *green practice* untuk mengurangi dampak terhadap lingkungan. *Green practice* adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan meminimalkan kerusakan lingkungan dan sebagai salah satu cara untuk memahami betapa pentingnya perlindungan akan hal tersebut. *Green practice* adalah suatu aktivitas ataupun proses yang bertujuan untuk meminimalisir dampak negatif terhadap lingkungan dengan menerapkan 3R (*reduce, reuse, dan recycle*) dan 2E (*energy dan efficiency*) (Halim *et al.*, 2021).

Green practices harus dilakukan oleh restoran untuk mengurangi kerusakan terhadap lingkungan. Laddu restaurant harus menerapkan *green practice* seperti mengganti sedotan yang dulunya memakai sedotan plastik diganti menjadi sedotan yang berbahan bambu, memasang lampu *LED* untuk meminimalkan atau efisiensi energi, menggunakan kembali *table cloth* yang sudah tidak layak pakai digunakan menjadi lap pembersih. Dengan demikian nilai kesadaran lingkungan akan memberikan pengaruh yang positif dalam memenuhi kepuasan konsumen. Konsumen akan berusaha untuk memaksimalkan kepuasan mereka selama kemampuan ekonominya memungkinkan. Mereka memahami alternatif produk yang dapat memenuhi kebutuhan mereka (Wigati, 2011). Kepuasan adalah hal yang paling penting dan menjadi hal utama yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Setiap perusahaan harus menggunakan strategi untuk mengembangkan usahanya. Tidak hanya perusahaan besar saja yang mempunyai strategi, perusahaan kecilpun sebaiknya dikelola dengan menggunakan manajemen strategi.

Berdasarkan uraian diatas, konsumen merasa puas ketika mereka mendapatkan lebih dari yang mereka harapkan dari penerapan *Green Practice* ini. Laddu Restaurant harus memperhatikan sejauh mana kepuasan konsumen terhadap penerapan *Green Practice* dan bagaimana strategi perusahaan menerapkan *Green Practice* dalam memenuhi kepuasan konsumen yang menjadi kunci kelangsungan hidup dan berkembangnya usaha. Kepuasan pelanggan yang terus dijaga akan membuat mereka tetap loyal. Pelanggan akan membeli berkali-kali yang pada akhirnya dapat meningkatkan laba perusahaan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat melihat keberhasilan Laddu Restaurant dalam menerapkan *Green Practice* dan

dapat memprediksi masa depan perusahaan. Selain itu, pelanggan yang puas terhadap penerapan *green practice* dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Laddu Restaurant untuk menentukan tindakan perbaikan di *Restaurant*. Maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait strategi dan penerapan *green practice* menggunakan analisis SWOT dengan judul “Analisis Penerapan *Green Practice* terhadap Kepuasan konsumen Di Laddu Restaurant Ubud”.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui uraian pada latar belakang di atas, penulis membuat rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan *Green Practice* di Laddu Restaurant Ubud?
2. Bagaimana strategi penerapan *Green Practice* dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen di Laddu Restaurant Ubud?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang dapat dijabarkan adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui penerapan *Green Practice* pada Laddu Restaurant Ubud.
2. Untuk mengetahui Strategi penerapan *Green Practice* dalam upaya meningkatkan Kepuasan konsumen di Laddu Restaurant Ubud.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya serta menambah referensi mengenai *Green Practice*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Sebagai wadah untuk memperluas ilmu dan pemahaman mengenai pentingnya penerapan *Green Practice* dalam memenuhi kepuasan konsumen dalam era industri sekarang ini serta menambah pengalaman peneliti dalam menerapkan materi yang dipelajari saat perkuliahan dengan kenyataannya pada dunia industri dengan kritis.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah terkait dan menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Bahan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta membantu meningkatkan perwujudan *restaurant* dalam memenuhi kepuasan konsumen dengan menerapkan *Green Practice*.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, pengambilan data dilakukan di The Sankara Suites & Villas. Objek penelitian ini meliputi penerapan green practice terhadap kepuasan konsumen di Laddu Restaurant. Untuk pembahasan ruang lingkup ini akan dibahas secara rinci pada bab 3 dan 4.

BAB V

SIMPULAN & SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan pada bab IV diatas, Analisis penerapan *green practice* terhadap kepuasan konsumen di Laddu Restaurant Ubud dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian terkait dengan penerapan *green practice* yang dilaksanakan pada Laddu Resaturant, dari hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan *green practice* sebagian besar telah diterapkan dengan memadai di Laddu Restaurant.
2. Berdasarkan hasil evaluasi dari faktor internal dan faktor eksternal, penerapan *green practice* di Laddu Restaurant Ubud memiliki beberapa indikator yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman. Terdapat tujuh indikator dari faktor internal yang menjadi kekuatan dan empat indikator dari faktor internal yang menjadi kelemahan, Sedangkan terkait dengan faktor eksternal, terdapat empat indikator yang dapat dijadikan peluang dan terdapat tiga indikator dari faktor eksternal yang menjadi ancaman bagi Laddu Restaurant dalam penerapan *green practice*.

Penerapan *green practice* yang dilakukan Laddu Restaurant menghasilkan 16 alternatif strategi yang dapat digunakan dalam memenuhi kepuasan konsumen yang dibagi menjadi empat kategori strategi yaitu:

Strategi *Strengths-Opportunities* (SO) yaitu Menyajikan makanan dan minuman khas Bali dengan menggunakan bahan-bahan lokal yang menciptakan

suatu pemasaran dari mulut ke mulut yang dapat memberikan keuntungan terhadap perusahaan, Menggunakan *straw* bambu dan alat pembuka tutup botol dari batok kelapa yang selain digunakan untuk operasional bisa juga digunakan sebagai souvenir oleh tamu, Mengajak konsumen untuk memetik bahan-bahan makanan pada saat *cooking class* di kebun untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen, Selalu memberikan produk yang sesuai *request* para konsumen yang akan menumbuhkan rasa loyalitas konsumen, Membuat menu *on the spot* untuk kegiatan *happy hours*, dan Penggunaan bahan-bahan tradisional dan organik untuk dekorasi event di restoran.

Strategi *Weakness-Opportunities* (WO) yaitu Bekerjasama dengan perusahaan lokal terkait pengolahan sampah dan limbah, dan Berkontribusi bersama masyarakat sekitar dalam setiap gerakan ramah lingkungan di sekitar hotel

Strategi *Strengths – threats* (ST) yaitu Memaksimalkan produk lokal dan bahan organik dalam setiap menu makanan dan minuman, Menjelaskan dan memberi pemahaman kepada tamu bahwa produk yang berkualitas pastinya berdampak baik terhadap Kesehatan yang tentunya memiliki harga sesuai kualitas produk, Bekerjasama dengan perusahaan *delivery* untuk menghantar makanan ataupun minuman dengan waktu cepat dan menggunakan *box* yang sejuk untuk memudahkan mengakses produk agar produk tetap berkualitas, dan Bekerjasama dengan beberapa *supplier* untuk mencegah hal yang tidak diinginkan yang tidak bisa memprediksi alam dalam membeli bahan-bahan makanan

Strategi *Weakness-Threats* (WT) yaitu Memaksimalkan pengolahan limbah yang dapat di daur ulang, Penghematan energi air dan listrik untuk menekan biaya operasional hotel, Meningkatkan pengelolaan sampah dan membiasakan berperilaku ramah lingkungan kepada seluruh staff dalam kehidupan sehari-hari untuk mencegah kerusakan alam dan lingkungan, dan Mengikuti event pencinta alam untuk berpartisipasi menjual dan mempromosikan produk organik Laddu Restaurant untuk memudahkan konsumen mengakses produk

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, adapun saran yang penulis berikan yang sekiranya dapat dipertimbangkan Laddu Restaurant yaitu:

1. Lebih berfokus terhadap indikator *green practice* yang masih belum maksimal diterapkan seperti contohnya upaya penghematan energi air dan listrik dengan membuat SOP atau peraturan yang mengatur tentang penggunaan energi di dalam hotel. Dan juga terkait dengan pengolahan sampah dan limbah yang dihasilkan yang masih belum dipilah dan diolah secara maksimal.
2. Menjalinkan hubungan yang baik dan turut berkontribusi bersama-sama dengan masyarakat sekitar hotel maupun organisasi pecinta lingkungan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang ramah lingkungan seperti bersih-bersih, pelestarian alam dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S., Hamid, D., & Kusumawati, A. (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. <https://www.neliti.com/publications/188442/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-tamu-hotel-studi-ten>
- Atzori, R., Shapoval, V., & Murphy, K. S. (2018). Measuring Generation Y consumers' perceptions of green practices at Starbucks: An IPA analysis. *Journal of Foodservice Business Research*, 21(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/15378020.2016.1229090>
- 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. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/3482>
- Budiyani, N. K. S. U., Aryana, I. N. A., & Suarja, I. K. (2017). Penerapan Green Action Oleh Staff Frontoffice Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. *Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali*, 2017, 1–11.
- Chandra, F. T. & G. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction-edisi 5* (Fandy Tjiptono (Ed.); 5th ed.). Penerbit Andi.
- Deby Anjani. (2022). *IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE TERHADAP SUSTAINABLE TOURISM DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT*.
- Deraman, F., Ismail, N., Arifin, A. I. M., & Mostafa, M. I. A. (2017). Green practices in hotel industry: Factors influencing the implementation. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts (JTHCA)*, 9(2), 305–316.
- Endang Sungkawati, dkk. (2022). *PERILAKU KONSUMEN* (M. M. Debi Eka Putri, S.E. (Ed.)). EUREKA MEDIA AKSARA Jawa tengah.
- Halim, G. P., Firasko, M., Harianto, A., Petra, U. K., & Indonesia, S. (2021). Consumer 's Awareness of the Application of Green Practices Carried out by Starbucks Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa (APD)*, 1.
- Hendra, D. 2023. (2023). *Green Marketing For Business* (Pertama). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ika Lestari & Mansur Chadi Mursid. (2019). *Lingkungan Dunia Usaha Di Indonesia* (Kedua). Khoirunnisa.

- Joko Nurkamto DKK (Ed.). (2021).
- Julia, M., & Masyuroh, A. J. (2022). Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 383–395. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/895/582>
- Juliana, D. (2019). (2019). *Analisis Pengaruh Service Quality, Food Quality Dan Perceived Value Sebagai Prediktor Customer Satisfaction Pada Rumah Makan Ampera Bandung*.
- Kreatif, K. P. & E. (n.d.). *statistik-wisatawan-mancanegara*.
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2014). *Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. 2011*, 496–515.
- Moise, M. S., Gil-Saura, I., & Ruiz Molina, M. E. (2021). The importance of green practices for hotel guests: does gender matter? *Economic Research-Ekonomiska Istrazivanja*, 34(1), 3508–3529. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2021.1875863>
- Praestuti, C. (2020). Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mama-Mama Penjual Noken di Oyehe Kabupaten Nabire. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 10(1), 21–24.
- Rahayu, S. E., & Febriaty, H. (2017). Penerapan Model Pembelajaran Contextual Teaching And Learning (CTL) Untuk Meningkatkan Pemahaman Materi Pasar Valuta Asing Pada Mata Kuliah Ekonomi Internasional 2 (Studi Mahasiswa Semester 5 Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi UMSU). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 94–107. <https://doi.org/10.30596/jimb.v17i2.960>
- Rangkuti, F. (2016). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Gramedia Pustaka Utama.
- Santi Diwyarthi, dkk. (2022). *Perilaku Konsumen* (M. S. Mila Sari, SST (Ed.); Cetakan Pe). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Santoso, S. (2006). *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI menggunakan SPSS dan Excel untuk mengukur sikap dan kepuasan konsumen*. PT Elex Media Komputindo.
- Schubert, F. (2008). (2008). *Exploring and predicting Consumer's attitudes and behaviors towards green restaurants*.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Manajemen* (M. P. Setiyawami, S.H. (Ed.)). Alfabeta, CV.
- Thompson, Tamara. (2016). *What is the impact of green practices*.
- Tony Sitinjak, D. (2004). *Model Matriks Konsumen Untuk menciptakan Superior Customer Value*. PT Gramedia Pustaka Utama.

- Velariza Alvioletta, D. (2020). *Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process(AHP) Pada Penilaian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi*. Kreatif Industri Nusantara.
- Wigati, S. (2011). Perilaku Konsumen dalam Prespektif Ekonomi Islam. *PrilakuKonsumen*, 01(01), 18.
- Winia, I. M. D. O. & I. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. PARAMITA surabaya.
- Yudi Arimba Wani, D. (2019). *MANAJEMEN OPERASIONAL PENYELENGGARAAN MAKANAN MASSAL*. Tim UB Press.
- Zaenal Aripin M. Rizqi Padma Negara. (2021). *PERILAKU BISNIS: ETIKA BISNIS & PERILAKU KONSUMEN*. Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA) IKAPI.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI