

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE***  
**DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU**  
**DI HOTEL MELIA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Janu Ardita**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2023**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE***  
**DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU**  
**DI HOTEL MELIA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Janu Ardita**  
**NIM 2215854001**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2023**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI HOTEL MELIA BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Janu Ardita  
NIM 2215854001**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL MELIA BALI

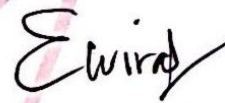
Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Pada, 08 Agustus 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM**  
NIP 196212311990102001



**Elvira Septevany, S.S., M.Li**  
NIP 198909262019032017

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI





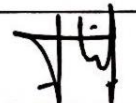
**Prof. Ni-Made Ernawati, MATM., PhD**  
NIP 196312281990102001

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

### **IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL MELIA BALI**

yang disusun oleh **I Wayan Janu Ardita NIM 2215854001** telah dipertahankan  
dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji  
pada hari Selasa tanggal 08 Agustus 2023

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM NIP 196212311990102001	
<b>Anggota</b>	Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par NIP 196310261989102001	
<b>Anggota</b>	Luh Linna Sagitarini, SE., MM NIP 197912092005012002	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD**  
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](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Wayan Janu Ardita

NIM : 2215854001

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU DI HOTEL MELIA BALI**

yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya asli saya atau terdapat kasus plagiarisme, saya dengan rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, 08 Agustus 2023



I Wayan Janu Ardita

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/ Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi *Green Practice* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Melia Bali” sesuai dengan apa yang penulis harapkan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai belah pihak sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu sebagai bekal penulis untuk masa depan dan karir yang lebih baik.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D., selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan arahnya dalam penyusunan skripsi.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata sekaligus Pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Elvira Septevany, S.S., M.Li selaku Pembimbing II yang dengan sabar memberikan arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., selaku koordinator *Recognition Prior Learning* Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang selalu memberikan petunjuk dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Hesti Ratna Hapsari selaku *Training Manager* di Hotel Melia Bali Indonesia, yang telah memberikan bantuan bagi penulis untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.

8. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi, doa dan dukungan material maupun *non* material kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
9. Serta pihak-pihak lain yang belum dapat penulis sebutkan satu-persatu atas dukungan dan bantuannya di dalam penyusunan skripsi.

Penulis terbuka untuk menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tulisan ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf sebesar-besarnya apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Badung, Agustus 2023

Penulis



## ABSTRAK

Ardita, I Wayan Janu. (2023). *Implementasi Green Practice Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Melia Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM, dan Pembimbing II: Elvira Septevany, S.S., M.Li.

Kata Kunci: implementasi, *green practice*, kepuasan tamu, hotel, lingkungan, energi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *green practice* di Hotel Melia Bali serta pengaruhnya dalam meningkatkan kepuasan tamu. Data diperoleh melalui metode dokumentasi, observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif yang dianalisis menggunakan alat uji analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program *SPSS 26.0 for windows*. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 105 responden dan 1 informan. Sampel yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tamu yang menginap di Hotel Melia Bali dan wawancara dengan *Quality Control Manager*. Implementasi *green practice* oleh Hotel Melia Bali pada seluruh dimensinya yang meliputi *green action*, *green food*, dan *green donation* sudah berada dalam kriteria implementasi yang baik, hal tersebut juga didukung dengan sertifikat yang telah diraih dari badan sertifikasi yang menandakan Hotel Melia Bali telah lolos dari kriteria hotel yang menerapkan *green practice*. Implementasi *green practice* memiliki hubungan yang kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Apabila implementasi *green practice* ditingkatkan, maka nilai dari kepuasan tamu juga akan ikut meningkat. Implementasi *green practice* berkontribusi sebesar 65,2% dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melia Bali, sedangkan sisanya 34,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertai dalam penelitian ini.

## ABSTRACT

Ardita, I Wayan Janu. (2023). *Implementation of Green Practice in Improving Guest Satisfaction at Hotel Melia Bali*. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

*This thesis has been approved and checked by Advisor I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM, and Advisor II: Elvira Septevany, S.S., M.Li.*

*Keywords: implementation, green practice, guest satisfaction, hotel, environment, energy.*

*This study aims to analyze the implementation of green practice at the Melia Bali Hotel and its effect on increasing guest satisfaction. Data obtained through the method of documentation, observation, interviews and questionnaires. The data analysis technique used in this study was descriptive qualitative analysis and quantitative descriptive analysis which were analyzed using a simple linear regression analysis test tool with the help of the SPSS 26.0 for windows program. Sampling in this study used a purposive sampling technique of 105 respondents and 1 informant. The sample referred to in this study is guests staying at the Melia Bali Hotel and interviews with the Quality Control Manager. The implementation of green practice by the Melia Bali Hotel in all its dimensions which include green action, green food and green donations is already in good implementation criteria, this is also supported by a certificate that has been obtained from a certification body which indicates that the Melia Bali Hotel has passed the criteria hotels that implement green practices. The implementation of green practice has a strong positive relationship and has a significant effect on guest satisfaction. If the implementation of green practices is improved, the value of guest satisfaction will also increase. The implementation of green practice contributed 65,2% in increasing guest satisfaction at the Melia Bali Hotel, while the remaining 34,8% was influenced by other factors which were not included in this study.*

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.2 <i>Green Practice dalam Industri Perhotelan</i> .....	7
2.1.3 Kepuasan Tamu.....	9
2.1.4 Pengaruh <i>Green Practice</i> terhadap Kepuasan Tamu .....	10
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	11
2.3 Hipotesis .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian .....	17
3.2 Objek Penelitian .....	17
3.3 Identifikasi Variabel.....	17
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	17
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	19
3.5.1 Jenis Data .....	19
3.5.2 Sumber Data.....	19
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	20
3.6.1 Populasi.....	20

3.6.2 Sampel.....	20
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.8 Teknik Analisis Data.....	22
3.8.1 Uji Validitas .....	24
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	24
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	25
3.8.4 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	26
3.8.5 Uji Hipotesis .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	31
4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Melia Bali.....	31
4.1.2 Fasilitas Hotel Melia Bali.....	33
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	37
4.2 Penyajian Hasil-hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Implementasi <i>Green Practice</i> di Hotel Melia Bali .....	38
4.2.2 Implementasi <i>Green Practice</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Melia Bali.....	47
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1 Simpulan .....	63
5.2 Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel <i>Green Practice</i> dan Kepuasan Tamu .	18
Tabel 3.2 Skala Likert .....	22
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisiensi Korelasi.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Menginap .....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas .....	54
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi.....	56
Tabel 4.12 Analisis Koefisien Korelasi .....	57
Tabel 4.13 Analisis Koefisien Determinasi .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Tamu di Platform Tripadvisor.....	2
Gambar 4.1 Struktur Organisasi GEX <i>Division</i> .....	37
Gambar 4.2 Implementasi <i>green action</i> di Hotel Melia Bali.....	40
Gambar 4.3 Implementasi <i>green food</i> di Hotel Melia Bali.....	44
Gambar 4.4 Implementasi <i>green donation</i> di Hotel Melia Bali.....	45
Gambar 4.5 <i>+10 Years of Certification</i> dari EarthCheck dan Travelife Gold....	46
Gambar 4.6 Hasil jawaban kuesioner dari Google Form.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner dalam Bahasa Inggris .....	69
Lampiran 2. Kuesioner dalam Bahasa Indonesia.....	72
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara .....	75
Lampiran 4. Implementasi <i>Green Practice</i> di Hotel Melia Bali.....	79
Lampiran 5. Implementasi <i>Green Practice</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Melia Bali .....	88

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

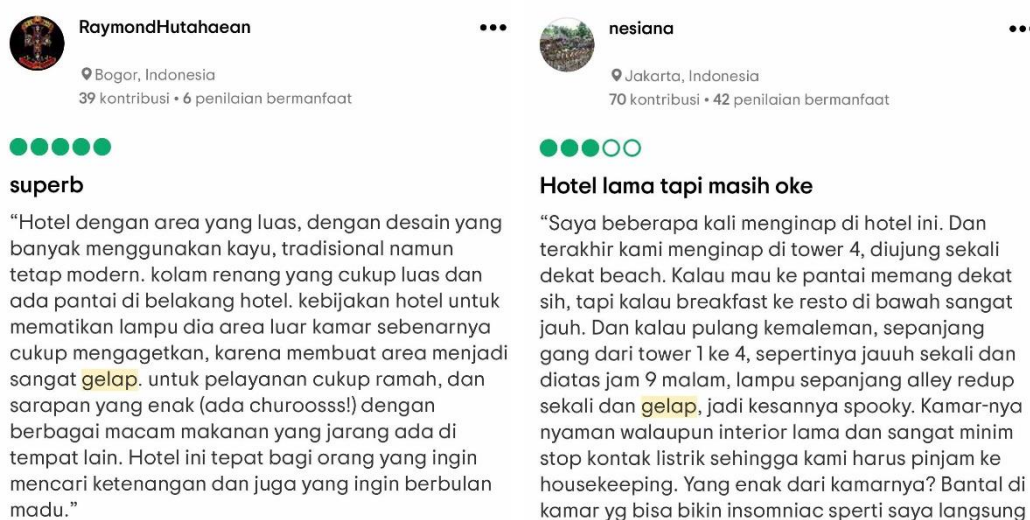
### **1.1. Latar Belakang**

Dalam beberapa tahun terakhir, dampak lingkungan dari industri liburan yang berkembang telah menjadi isu penting (Legrand, dkk., 2016). Menurut Organisasi Pariwisata Dunia PBB, sekitar 5 persen dari total emisi yang mencemari planet ini terkait dengan pariwisata (UNWTO, 2014). Terjadi paradigma dalam kepariwisataan yaitu kesejahteraan yang dinikmati dari sektor pariwisata tidak diikuti dengan peningkatan kehidupan sosial, budaya dan pelestarian lingkungan. Aktivitas operasional yang dilakukan oleh hotel dapat memberikan dampak terhadap lingkungan seperti limbah yang berlebih, pemborosan pada penggunaan energi listrik dan udara serta emisi gas rumah kaca (Song, dkk., 2014; Xuchao, dkk., 2010). Hal inilah yang mendorong industri perhotelan khususnya di Bali ikut serta dalam memberikan pelayanan yang ramah lingkungan kepada tamu di hotel dengan menerapkan *green practice*.

*Green practice* mengarah pada tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan (Tzschentke, 2004). Beberapa tindakan “hijau” yang diterapkan di bisnis *hospitality* antara lain menggunakan produk lokal dan organik, memasang alat penghemat air, dan melakukan penghematan energi (Tzschentke, 2008). Fokus industri hotel tidak hanya pada proses produksi barang dan jasa saja tetapi juga aktif untuk dapat mempertahankan eksistensi lingkungan (Setiawati dan Sitorus, 2014).



Hotel Melia Bali merupakan salah satu hotel di Bali yang menerapkan *green practice*. Contoh program *green practice* di Hotel Melia Bali adalah konservasi energi dan air, serta pengurangan penggunaan plastik. Sebelum menerapkan *green practice* pihak hotel perlu melakukan sosialisasi kepada tamu, hal ini untuk mengurangi kebingungan terhadap *green practice* yang diterapkan hotel yang dapat mengurangi kepercayaan yang dirasakannya terhadap produk dan pelayanan ramah lingkungan (Chen dan Chang, 2013). Hotel Melia Bali telah mensosialisasikan *green practice* kepada tamu dengan melakukan *soft campaign*, beberapa contohnya adalah mengajak tamu untuk melakukan penghematan energi serta mengurangi penggunaan plastik dan menggantinya dengan bahan yang mudah terurai. Tetapi pada kenyataan meskipun *green practice* telah disosialisasikan dengan baik oleh pihak hotel, masih terdapat komentar tamu yang belum puas karena *green practice* yang diterapkan oleh Hotel Melia Bali. Seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



**Gambar 1.1** Ulasan Tamu di Platform Tripadvisor  
Sumber: Tripadvisor.com (2022)

Pada Gambar 1.1 dapat dilihat masih ada beberapa tamu yang belum puas karena praktik hemat energi yang dilakukan oleh pihak hotel. Pada ulasan tersebut

tamu berkomentar mengenai area hotel yang terlalu gelap karena adanya pemadaman lampu di jam 23.00 dalam upaya penghematan energi yang juga merupakan salah satu program dari Hotel Melia Bali. Selain itu, tamu juga merasa belum puas karena menggunakan produk-produk kemasan *biodegradable* atau mudah terurai, beberapa tamu masih mengharapkan adanya plastik dan karena tidak adanya atribut tersebut mempengaruhi kepuasan mereka secara negatif. Berdasarkan uraian latar belakang, masih terjadi kesenjangan antara kepuasan tamu terhadap *green practice*. Oleh sebab itu, penulis ingin mengkaji bagaimana implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melia Bali.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah implementasi *green practice* di Hotel Melia Bali?
2. Bagaimanakah implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melia Bali?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis implementasi *green practice* di Hotel Melia Bali
2. Untuk menganalisis implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melia Bali

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai alat pembanding dalam penerapan atau pengaplikasian teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan yang terjadi di industri.

2. Manfaat bagi Hotel Melia Bali

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif atau memberikan informasi kepada Hotel Melia Bali bagaimana implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu.

3. Manfaat bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi dalam proses pembelajaran di Politeknik Negeri Bali dan menjadi bahan masukan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun dalam 5 Bab dan setiap bab diuraikan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab 1 ini terdiri dari penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab 2 menguraikan tentang rangkuman teori yang berkaitan dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini dan terdapat uraian secara sistematis tentang pembahasan hasil penelitian sebelumnya.

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab 3 ini membahas tentang lokasi dan objek penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode penentuan sampel atau responden penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

### BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai hasil penelitian dan pembahasannya, yaitu mengenai gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, hasil dan pembahasan dan menggunakan teknik analisis yang telah ditetapkan.

### BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan diberikan suatu simpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

### DAFTAR PUSTAKA

### DAFTAR LAMPIRAN

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **2.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisis bagaimana implementasi *green practice* di Hotel Melia Bali serta pengaruhnya dalam meningkatkan kepuasan tamu, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *green practice* oleh Hotel Melia Bali pada seluruh dimensinya yang meliputi *green action*, *green food*, dan *green donation* sudah berada dalam kriteria implementasi yang baik, hal tersebut juga didukung dengan sertifikat yang telah diraih dari badan sertifikasi yang menandakan Hotel Melia Bali telah lolos dari kriteria hotel yang menerapkan *green practice*.
2. Implementasi *green practice* memiliki hubungan yang kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Apabila implementasi *green practice* ditingkatkan, maka nilai dari kepuasan tamu juga akan ikut meningkat. Implementasi *green practice* berkontribusi sebesar 65,2% dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melia Bali, sedangkan sisanya 34,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertai dalam penelitian ini.

#### **2.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah dilakukan di Hotel Melia Bali, penulis memiliki beberapa saran yang ingin disampaikan, yaitu Hotel Melia Bali terus mempertahankan dan meningkatkan implementasi *green practice*

sehingga dapat melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan.

Mengingat implementasi *green practice* berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu serta kontribusi *green practice* terhadap kepuasan tamu bergantung pada jenis tindakan, Hotel Melia Bali perlu meningkatkan edukasi terhadap tamu mengenai *green practice* untuk mengurangi kebingungan terhadap *green practice* yang diterapkan hotel yang dapat mengurangi kepercayaan yang dirasakannya terhadap produk dan pelayanan ramah lingkungan.

Selain itu untuk peneliti berikutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan dan referensi untuk penelitian dengan tema yang sama yaitu implementasi *green practice*. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber-sumber maupun referensi yang terkait dengan implementasi *green practice* agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, S., & Kasliwal, N. (2017). Going green: A study on consumer perception and willingness to pay towards green attributes of hotels. *International Journal of Emerging Research in Management & Technology*, 6(1), 16-28.
- Allison, E. M. (2004). Organic food: consumer choices and farmers' opportunities. *Nutrition Business Journal*, 28.
- Anderson, R. E., & Srinivasan, S. S. (2003). E-satisfaction and e-loyalty: A contingency framework. *Psychology & marketing*, 20(2), 123-138.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- 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.
- Cavanaugh, B. (2004). Organic. Nation's Restaurant News. Retrieved April 9, 2015.
- Chen, J., Sloan, P., & Legrand, W. (2010). *Sustainability in the hospitality industry*. Routledge.
- Chen, Y. S., & Chang, C. H. (2013). Enhance environmental commitments and green intangible assets toward green competitive advantages: an analysis of structural equation modeling (SEM). *Quality & Quantity*, 47, 529-543.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2017). *Research methods in education*. routledge.
- Ekaningrum, Y. (2016). *Manajemen Hotel*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gil-Soto, E., Armas-Cruz, Y., Morini-Marrero, S., & Ramos-Henríquez, J. M. (2019). Hotel guests' perceptions of environmental friendly practices in social media. *International Journal of Hospitality Management*, 78, 59-67.
- Hall, C. M., Dayal, N., Majstorović, D., Mills, H., Paul-Andrews, L., Wallace, C., & Truong, V. D. (2016). Accommodation consumers and providers' attitudes, behaviors and practices for sustainability: A systematic review. *Sustainability*, 8(7), 625.

- Han, H., & Kim, Y. (2010). An investigation of green hotel customers' decision formation: Developing an extended model of the theory of planned behavior. *International journal of hospitality management*, 29(4), 659-668.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (1999). Metodologi penelitian dan bisnis. *Yogyakarta: BPFE Yogyakarta*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Manajemen Pemasaran, jilid I dan II, Edisi Kesebelas, PT. *Indeks Gramedia, Jakarta*.
- Lam, S. Y., Shankar, V., Erramilli, M. K., & Murthy, B. (2004). Customer value, satisfaction, loyalty, and switching costs: an illustration from a business-to-business service context. *Journal of the academy of marketing science*, 32(3), 293-311.
- Lee, H., Jai, T. M., & Li, X. (2016). Guests' perceptions of green hotel practices and management responses on TripAdvisor. *Journal of hospitality and tourism technology*, 7(2), 182-199.
- Legrand, W., Sloan, P., & Chen, J. S. (2016). Sustainability in the hospitality industry: Principles of sustainable operations.
- Malhotra, N. K., (2005), Riset Penelitian. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Moise, M. S., Gil-Saura, I., & Ruiz-Molina, M. E. (2018). Effects of green practices on guest satisfaction and loyalty. *European Journal of Tourism Research*, 20(20), 92-104.
- National organic program. (2014). Retrieved April 10, 2015, from <http://www.ams.usda.gov/AMSV1.0/nop>
- Petrick, J. F. (2005). Reoperationalising the loyalty framework. *Tourism and Hospitality Research*, 5(3), 199-212.
- Pizam, A., Shapoval, V., & Ellis, T. (2016). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises: a revisit and update. *International journal of contemporary hospitality management*.
- Porter, M. E. (1991). The competitive advantage of nations, Michael E. Porter on competition and strategy. *Harvard Business Review, Paperback*, (90079).



- Purwanto, S. (2009). *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern Edisi 3 Buku 2. Jakarta. Salemba Empat.*
- Rauyruen, P., & Miller, K. E. (2007). Relationship quality as a predictor of B2B customer loyalty. *Journal of business research*, 60(1), 21-31.
- Robinot, E., & Giannelloni, J. L. (2010). Do hotels' "green" attributes contribute to customer satisfaction?. *Journal of Services Marketing.*
- Schubert, F. (2008). *Exploring and predicting consumers' attitudes and behaviors towards green restaurants* (Doctoral dissertation, The Ohio State University).
- Setiawati, C. I., & Sitorus, P. (2014). Keberhasilan Hotel Berwawasan Ramah Lingkungan Di Asia-pasifik: Faktor Pendorong Apakah Yang Dominan?. *Jurnal Siasat Bisnis*, 18(1), 45-62.
- Sinambela, L. P., & Chotim, E. E. (2019). *Statistika Sosial (Teori dan Aplikasi untuk Mahasiswa dan Peneliti Ilmu-Ilmu Sosial). Depok: pt rajagrafindo.*
- Song, H., & Zhang, Z. (2014). Evaluation of sustainable tourism development of the hotel industry in Hainan, China by earth check. *Open Access Library Journal*, 1(9), 1-12.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen, Cetakan ketiga. Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (22nd ed.). Bandung: Penerbit Alfabeta.*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta*
- Sulastiyono, A. (2011). *Seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi: Manajemen penyelenggaraan hotel. Bandung: Alfabeta.*
- Sun-Hwa, K. (2005). *An investigation into hotel employees' perception of green practices. Unpublished Master's Thesis of Science in Tourism and Hospitality Management, University of Central Florida, Orlando*
- Tarmoezi, T., & Manurung, H. (2000). *Hotel Front Office. Jakarta: Kesaint Blanc.*
- Teng, Y. M., Wu, K. S., & Liu, H. H. (2015). Integrating altruism and the theory of planned behavior to predict patronage intention of a green hotel. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 39(3), 299-315.

- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Tzschentke, N. A., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2008). Going green: Decisional factors in small hospitality operations. *International Journal of Hospitality Management*, 27(1), 126-133.
- Tzschentke, N., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2004). Reasons for going green in serviced accommodation establishments. *International journal of contemporary hospitality management*, 16(2), 116-124.
- Tzschentke, N., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2004). Reasons for going green in serviced accommodation establishments. *International journal of contemporary hospitality management*, 16(2), 116-124.
- UNWTO – UN World Tourism Organization (2014). *Responding to Climate Change – Tourism*.
- Verma, V. K., & Chandra, B. (2016). Hotel guest's perception and choice dynamics for green hotel attribute: A mix method approach. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(5), 1-9.
- Wirartha, I. M. (2006). *Pedoman penulisan usulan penelitian, skripsi dan tesis*. Yogyakarta: Andi.
- Wirawan, Nata. (2001). *Cara Mudah Memahami Statistik I*. Bali: Keraras.
- Xuchao, W., Priyadarsini, R., & Eang, L. S. (2010). Benchmarking energy use and greenhouse gas emissions in Singapore's hotel industry. *Energy policy*, 38(8), 4520-4527.
- Yi, S., Li, X., & Jai, T. M. (2018). Hotel guests' perception of best green practices: A content analysis of online reviews. *Tourism and Hospitality Research*, 18(2), 191-202.