

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN GREEN PRACTICE
DALAM MENINGKATKAN GREEN CUSTOMER BEHAVIOR
PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Nyoman Mery Any Savitri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN GREEN PRACTICE
DALAM MENINGKATKAN GREEN CUSTOMER BEHAVIOR
PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Nyoman Mery Any Savitri

Nim.1915834097

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

ANALISIS PENERAPAN GREEN PRACTICE DALAM MENINGKATKAN GREEN CUSTOMER BEHAVIOR PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK

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



Oleh:

JURUSAN PARIWISATA

Ni Nyoman Mery Any Savitri

1915834097

POLITEKNIK NEGERI BALI

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata

pada hari, Jumat tanggal 28 Juli 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par.
NIP. 195809231990122001

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,

RI BALI



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul:

ANALISIS PENERAPAN GREEN PRACTICE DALAM MENINGKATKAN GREEN CUSTOMER BEHAVIOR PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK

Yang disusun oleh Ni Nyoman Mery Any Savitri (NIM:
1915834097) telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim
Penguji pada Jumat, 28 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. NIP. 198409082008122004	
Anggota	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par NIP. 196707141998032001	
Anggota	Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng. NIP: 199309052022031009	

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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



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 : Ni Nyoman Mery Any Savitri
NIM : 1915834097
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

“Analisis Penerapan Green Practice Dalam Meningkatkan Green Customer Behavior Pada Food And Beverage Service Di Hotel Indigo Bali Seminyak”

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,



(Ni Nyoman Mery Any Savitri)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian dengan judul “Analisis Penerapan Green Practice dalam meningkatkan Green Customer Behavior Pada Food and Beverage Service di Hotel Indigo Bali Seminyak” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa tujuan penulisan usulan penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan moril dan materiil dari banyak pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. 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 Usulan Penelitian.
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 penyusunan Usulan Penelitian ini.
5. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktu nya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Usulan Penelitian ini dari tahap awal hingga akhir.
6. Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Usulan Penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh staff di Indigo Bali Hotel Seminyak khususnya di bagian Food and 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 penulisan Usulan Penelitian ini.

Badung, 28 Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Mery Any Savitri, Ni Nyoman. 2023. Penerapan *Green Praticce* Pada *Food and Beverage Service* dalam Meningkatkan *Green Customer Behavior* pada Restoran Sugarsand di Hotel Indigo Bali Seminyak. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. dan Pembimbing II: Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par.

Kata kunci: *Green Praticce*, *Green Customer Behavior*, Ramah Lingkungan, *Food and Beverage Servie*

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Indigo Bali Seminyak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *green practice* dalam meningkatkan *green customer behavior* pada Restoran Sugarsand di Hotel Indigo Bali Seminyak dan pengaruh penerapan *green practice* dalam meningkatkan *green customer behavior* pada Restoran Sugarsand di Hotel Indigo Bali Seminyak. Sample yang digunakan sebanyak 94 responden dengan Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu dengan rumus Slovin. Teknik analisis yang dilakukan di penelitian ini adalah Analisis Linier Berganda dan statistik deskriptif. Untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini dengan bantuan *microsoft excel* dan *IBM SPSS Statistict* versi 26 *from window*. Hasil analisis menunjukkan bahwa Indigo bali seminyak telah menerapkan *green customer behavior* dengan sangat baik di dalam operasionalnya yang terdiri dari: *green action*, *green food* dan *green donation* yang bertujuan untuk melestarikan lingkungan. Penerapan *green practice* memiliki hubungan yang sangat kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap *customer behavior*. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa apabila penerapan *green practice* meningkat, maka *green customer behavior* juga mengalami peningkatan. Pengaruh *green practice* secara parsial sebesar *green action* (X1) sebesar 5,833 , *green food* sebesar (X2) sebesar 3,578, *green donation* (X3) sebesar 3,618. Sedangkan secara simultan sebanyak 52,484. Pengaruh penerapan *green practice* di hotel indigo bali seminyak berkontribusi sebesar 63.6% dalam meningkatkan *green customer behavior* dan sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

ABSTRACT

Mery Any Savitri, Ni Nyoman. 2023. Application of Green Practice in Food and Beverage Service in Enhancing Environmentally Friendly Customer Behavior at the Sugarsand Restaurant at the Indigo Bali Hotel Seminyak. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. and Supervisor II: Dr. dr. I Gusti Made Wendri, M. Par.

Keywords: Green Practice, Green Customer Behavior, Environmentally Friendly, Food and Beverage Service

This research was conducted at Hotel Indigo Bali Seminyak. This study aims to analyze the application of green practice in increasing green customer behavior at the Sugarsand Restaurant at Hotel Indigo Bali Seminyak and the effect of implementing green practice in increasing green customer behavior at the Sugarsand Restaurant at Hotel Indigo Bali Seminyak. The sample used was 94 respondents. The sampling method used was the Slovin formula. The analysis technique used in this research is multiple linear analysis and descriptive statistics. To answer the problem formulation in this study with the help of Microsoft Excel and IBM SPSS Statistics version 26 from window. The results of the analysis show that Indigo Bali Seminyak has implemented green customer behavior very well in its operations which consist of: green action, green food and green donations which aim to preserve the environment. The application of green practice has a very strong positive relationship and has a significant effect on customer behavior. The results of multiple linear regression analysis show that if the application of green practice increases, then green customer behavior also increases. The effect of green practice partially is green action (X1) of 5.833, green food of (X2) of 3.578, green donation (X3) of 3.618. While simultaneously as many as 52,484. The effect of implementing green practice at the Indigo Bali Seminyak hotel contributed 63.6% in increasing green customer behavior and the remaining 36.4% was influenced by other factors not examined by researchers.

DAFTAR ISI

SKRIPSI i

SKRIPSI ii

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI iv

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI vi

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT vii

KATA PENGANTAR..... viii

ABSTRAK x

ABSTRACT xi

DAFTAR ISI..... xii

DAFTAR TABEL ii

DAFTAR GAMBAR..... iii

No table of figures entries found..... iii

LAMPIRAN..... 1

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

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 8

2.1 Landasan Teori 8

2.1 1 Hotel 8

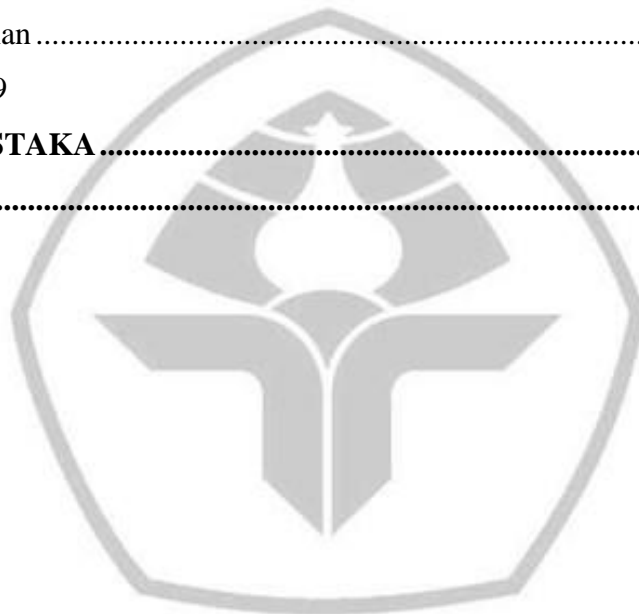
2.1 2 Penerapan..... 9

2.1 3 Food and Beverage Service 11

2.1 4 Green Practice..... 13

2.1 5 Green Customer Behavior	15
2.2 Penelitian Sebelumnya	16
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel	24
3.3. 1 Variabel Variabel Bebas (Independent Variable).....	24
3.3. 2 Variable Terikat (Dependent Variable)	24
3.4 Definisi Operasional	24
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	28
3.5.1 Data Kuantitatif	28
3.5.2 Sumber Data	28
3.6 Populasi dan Sample.....	29
3.6.1 Populasi.....	30
3.6.2 Sample	30
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.7.1 Observasi	31
3.7.2 Wawancara	32
3.7.3 Dokumentasi.....	32
3.7.4 Kuesioner.....	33
3.8 Metode Analisis Data.....	33
3.8.1 Analisis Kuantitatif	33
3.8.2 Analisis Statistik Deskriptif	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.1 Nama dan Alamat Perusahaan	44
4.1.2 Sejarah Hotel Indigo Bali Seminyak.....	45

4.1.3 Fasilitas Restaurant & Bar	47
4.1.4 Struktur Organisasi dan Job Deskripsi Karyawan	52
4.2 Hasil Penelitian	56
4.2.1 Karakteristik Responden	57
4.2.2 Analisis Kuantitatif	59
4.2.3 Pembahasan dan Hasil Penelitian	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	8
5.1 Kesimpulan	8
5.2 Saran	9
DAFTAR PUSTAKA	10
LAMPIRAN.....	92



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.....	3
Tabel 3. 1.....	25
Tabel 3. 2.....	42
Tabel 4. 1.....	57
Tabel 4. 2.....	58
Tabel 4. 3.....	59
Tabel 4. 4.....	60
Tabel 4. 5.....	61
Tabel 4. 6.....	62
Tabel 4. 7.....	64
Tabel 4. 8.....	65
Tabel 4. 9.....	66
Tabel 4. 10.....	67
Tabel 4. 11.....	68
Tabel 4. 12.....	69
Tabel 4. 13.....	70
Tabel 4. 14.....	71
Tabel 4. 15.....	72
Tabel 4. 16.....	77
Tabel 4. 17.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	22
Gambar 4. 1 Logo Hotel Indigo Bali Seminyak	45
Gambar 4. 2 Makase	48
Gambar 4. 3 Pottery Cafe	49
Gambar 4. 4 Tree Bar	50
Gambar 4. 5 Cave by The Pool	51
Gambar 4. 6 Sugar Sand	51
Gambar 4. 7 Salon Bali	52
Gambar 4. 8 Struktur Organisasi F&B Service	53



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	94
Attachment 2 Research Questionnaire	97
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	100



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Secara umum hotel yang baik dapat dinilai dari kenyamanan, kebersihan serta kualitas pelayanan hotel tersebut. Kualitas pelayanan merupakan hal penting dalam industri pelayanan jasa hospitaliti. Pelayanan diartikan dalam arti yang sangat luas dalam bidang perhotelan dan restoran. Pelayanan yang baik dapat dinilai dari service yang diberikan oleh pihak hotel (Kurniawan Pembimbing & Hj Rd Siti Sofro Sidiq, 2016). Hotel berjalan dengan baik karena adanya Customer atau Tamu. Pemberian pelayanan yang baik oleh hotel kepada konsumen menciptakan kepuasan tamu saat tamu senang, mereka melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan orang lain untuk berbelanja di lokasi yang sama. Pelayanan di F&B Service bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang tak terlupakan antara lain membuat tamu puas dan selalu ingin kembali merasakan service yang kita berikan (Earlike et al., 2016).

Food and Beverage Service adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik dihotel maupun diluar hotel. Penyajian makanan dan minuman dihotel mencakup di restoran, *bar*, *banquet*, dan *room service*.. *Food and Beverage Service* salah satu departement yang memiliki tugas yang krusial karena berhubungan langsung dengan tamu. *Food and beverage service* menjual *direct selling*, *product knowledge*

dan pelayanan langsung ,selain itu departemen ini merupakan penghasil keuntungan terbesar kedua dalam hotel setelah pemasukan dari kamar.

Pada situasi pandemic covid-19 saat ini,Kesehatan,hygiene menjadi hal penting sebagai daya saing suatu hotel. Salah satu hotel yang sudah tersertifikasi CHSE dalam upaya untuk memenuhi persyaratan operational sebuah hotel. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach adalah salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Jln. Camplung Tanduk No. 10 Seminyak, Bali. Hotel Indigo Bali merupakan sebuah hotel yang memiliki konsep resort. Hotel ini memiliki perpaduan antara tradisi Bali dan berbagai elemen internasional yang sangat unik. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach secara resmi dioperasikan pada tanggal 01 Juli 2017 yang memiliki 270 kamar dan 19 villa termasuk Spa, restaurant, bar, sebuah coffee shop dan pantai yang ikonik. Hotel Indigo menawarkan variasi fasilitas yang berkelas, fitur yang unik dan layanan lokal yang elegan. Hotel Indigo yang berkomitmen dalam program ramah lingkungan yang disebut dengan *Green Engage* yang dimana IHG *Green Engage* ini adalah sebuah sistem keberlanjutan lingkungan online inovatif yang memberi sarana untuk mengukur dan mengelola dampak hotel terhadap lingkungan.

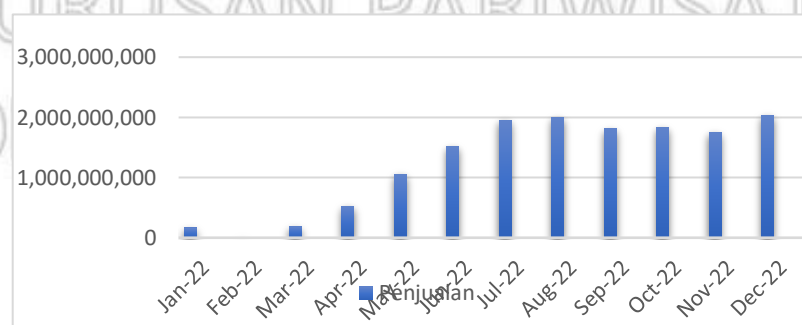
Food and Beverage Service menjadi salah satu departemen yang ikut berpartisipasi aktif dalam program ini di Hotel Indigo Bali Seminyak. Partisipasi ini dilakukan dalam upaya memberikan service terbaik ditinjau dari *Green Practice*. Pada (Merli et al., 2019) mendefinisikan penerapan green practice sebagai “nilai

tambah strategi bisnis yang menguntungkan operasi perhotelan yang terlibat dalam inisiatif perlindungan lingkungan” mencakup bukti bahwa tindakan yang digerakkan secara komersial yang memberikan nilai tambah finansial dan komersial sekaligus mengurangi dampak lingkungan. *Green practice* pada Food and Beverage Department bertujuan menciptakan restoran berkelanjutan dengan menyediakan beberapa panduan langkah-langkah green practice yang dikelompokkan menjadi green action, green food, dan green donation

Indigo bali Seminyak memiliki enam restoran didalamnya, Sugarsand Restoran adalah salah satu restoran yang tepat berlokasi di pinggir pantai seminyak. Restoran dipinggir pantai serta memiliki pemandangan yang indah untuk menikmati matahari yang terbenam. Sugarsand Restoran menyediakan Hidangan western dan Japanese Food dengan menggunakan konsep Casual Restoran.

Tabel 1. 1

Data Penjualan Restoran



Sumber Data Sugarsand Restaurant Manager 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat data penjualan restoran Sugarsand dalam satu tahun terakhir. Terjadi peningkatan penjualan awal Januari 2022 sampai

akhir Desember 2022. Peningkatan penjualan ini terjadi karena adanya penerapan *Green Practice* pada restoran Sugarsand. Berdasarkan informasi tersebut dibutuhkan analisis terkait pengaruh penerapan dari *Green Practice* pada *Restoran Sugarsand* terhadap *Green Customer Behavior*. Melalui hasil analisis ini perlu dilakukan upaya untuk mencari hubungan yang positif dan efektif dari Penerapan *Green Practice* dalam meningkatkan *Green Customer Behavior*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui penerapan *green practice di food and beverage service*, oleh sebab itu penulis memilih dengan judul” **Analisis Penerapan *Green Practice* dalam meningkatkan *Green Customer Behavior* Pada Food And Beverage Service Di Hotel Indigo Bali Seminyak**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Penerapan *Green Practice* dalam meningkatkan *Green Customer Behavior* pada *Food and Beverage Service* di Hotel Indigo Bali Seminyak?.
2. Bagaimanakah Pengaruh Penerapan *Green Practice* dalam meningkatkan *Green Customer Behavior* pada *Food and Beverage Service* di Hotel Indigo Bali Seminyak?.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan *Green Practice* dalam meningkatkan *Green Customer Behavior* Pada Food and Beverage Service di Hotel Indigo Bali Seminyak.
2. Untuk menganalisis Bagaimanakah Pengaruh Penerapan Green Practice dalam meningkatkan *Green Customer Behavior* pada *Food and Beverage Service* di Hotel Indigo Bali Seminyak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan mengenai penerapan green practice pada *food and beverage service* dalam meningkatkan *green customer behavior* serta juga diharapkan sebagai motivasi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Bahan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk melestarikan lingkungan serta membantu meningkatkan kesadaran tentang

pentingnya penerapan green practice pada *Food and Beverage Service* dalam Meningkatkan Green Customer Behavior Pada *Food And Beverage Service* Di Hotel Indigo Bali Seminyak

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 Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu dan pemahaman serta dapat memberikan kontribusi mengenai Analisis Penerapan *Green Practice* dalam meningkatkan *Green Customer Behavior* Pada Food And Beverage Service di Hotel Indigo Bali Seminyak.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup yang diangkat dalam penelitian ini yaitu Analisis Penerapan *Green Practice* Pada *Food and Beverage Service* Dalam Meningkatkan Green Customer Behavior di Hotel Indigo Bali Seminyak. Adapun batas penelitian yaitu:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah *green practice* dan *green customer behavior*
2. Indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Green Practice: *Green action*, *green food*, dan *green donation*.

b. Green Customer Behavior : Visiting green restaurant, Positive word of mouth, Willingness to pay more

3. Penelitian ini hanya dilakukan di satu tempat yaitu di Hotel Indigo Bali Seminyak



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *green practice* dilakukan oleh seluruh karyawan *food and beverage service* pada Hotel Indigo Bali Seminyak seluruh indikatornya sudah berada di kategori baik. Namun ada satu indikator yang masih berada di kategori cukup baik yaitu memberikan edukasi kepada karyawan atau staff restoran mengenai pentingnya menjaga kelestarian lingkungan. Akan tetapi seluruh karyawan *food and beverage service* sudah memiliki kesadaran akan penting melakukan menjaga kelestarian lingkungan sehingga karyawan *food and beverage service* akan diedukasi lebih efektif yang diberikan oleh manager restaurant dengan melakukan *briefing* atau *trainee* setiap seminggu sekali.
2. Penerapan *green practice* memiliki hubungan yang kuat dan positif serta berpengaruh signifikan terhadap *green customer behavior*. Dapat disimpulkan bahwa variabel *green practice* berpengaruh secara parsial dalam meningkatkan *green customer behavior*. Apabila penerapan *green practice* ditingkatkan maka penerapan *green customer behavior* juga akan meningkat. Pengaruh penerapan *green practice* oleh hotel berkontribusi sebesar 63,6% untuk mendukung *green*

customer behavior di Hotel Indigo Bali Seminyak, karena penerapan yang dilakukan oleh hotel telah optimal sesuai dengan indikator setiap variabel *green practice*, sedangkan sisanya 36,4% dipengaruhi oleh faktor lain dalam aspek *green customer behavior* yang tidak disertai dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil nilai F-hitung dan F-tabel yang diperoleh pada penelitian ini didapatkan F-hitung sebesar $(52,484) > F_{\text{tabel}} (2,473)$ maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan *green practice* memengaruhi secara simultan terhadap *green customer behavior* pada hotel indigo bali seminyak.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini telah dibuktikan bahwa *green practice* memiliki peran penting dalam penentuan *green customer behavior* pada Restoran Sugarsand di Hotel Indigo Bali Seminyak. Dengan demikian peneliti berharap kedepannya manajemen Restoran Sugarsand di Hotel Indigo Bali Seminyak dapat tetap menjaga dan meningkatkan penerapan *green practice* agar dapat lebih terciptanya *green customer Behavior*.
2. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan atau perbandingan pada penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam materi, pembelajaran dan tingkatan pendidikan yang sama maupun dalam materi, pembelajaran dan tingkatan pendidikan yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Desliana, A., Gaffar, V., & Andari, R. (2017). Pengaruh Program Green Marketing Di Hotel Shangri-La Jakarta Terhadap Green Consumer Behavior (Survei Pada Tamu Yang Menginap Di Hotel Shangri-La Jakarta). *THE Journal: Tourism And Hospitality Essentials Journal*, 4(1), 759–766.
- Dwiki Putra Cahyanto, B., & Wayan Mudiarta Utama, I. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pt. Cakra Transports Utama Jimbaran, Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(5), 253918.
- Earlike, F., Mega, T., & Atalina, M. (2016). Pentingnya Peranan Skill Dan Menu Knowledge Waiter/Waiters Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Food And Beverage Service Departement (Studi Kasus Di Casa Del Rio Melaka Malaysia). 18(01), 1410–7252.
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing Dan HRD PT. Cahaya Indo Persada. *Jurnal AGORA*, 6(1), 1–10.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 40.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irawan, A., & Vianney, A. (2015). The Influence Of Green Practice On Green Consumer Behavior At The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. 86–101.
- Kurniawan Pembimbing, A., & Hj Rd Siti Sofro Sidiq, D. (2016). Penerapan Personal Hygiene Pada Karyawan Food And Beverage Service Hotel Aryaduta Pekanbaru. *Jom Fisip*, 3(2), 1–12.
- Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4(12), 1–17.
[Http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/3143](http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/3143)
- Legrand, W., Chen, J. S., & Laeis, G. C. M. (2022). Sustainability In The

Hospitality Industry: Principles Of Sustainable Operations. Routledge.

- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., & Siaputra, H. (2014). Eksplorasi Persepsi Masyarakat Terhadap Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(2), 496–515.
- Lestari, D. P. (2016). Kepuasan Kerja Karyawan Food And Beverage Service Department Di Hotel Grand Tjokro Pekanbaru. *Mycological Research*, 106(11), 1323–1330.
- Maharani, Y. D. (2020). Pengaruh Green Brand Image. Eco-Label, Dan Green Perceived Quality Terhadap Green Purchase Intention Melalui Green Trust.
- Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A. (2018). Manajemen Pemasaran. Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents, 15–60.
- Merli, R., Preziosi, M., Acampora, A., & Ali, F. (2019). Why Should Hotels Go Green? Insights From Guests Experience In Green Hotels. *International Journal Of Hospitality Management*, 81(November 2018), 169–179. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.022>
- Mertayasa, I. G. A. (2012). Food & Beverage Service Operational Job Preparation.
- Rosad, A. M. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Manajemen Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 173–190.
- Sahadewa, D. G. B. P. A. (2017). Penerapan Standard Operating Procedure (Sop) Oleh Waiter / Ss Pada Dimare Restoran Skripsi Penerapan Standard Operating Procedure (Sop) Oleh Waiter / Ss Pada Dimare Restoran.
- Schubert, F. (2008). Exploring And Predicting Consumers' Attitudes And Behaviors Towards Green Restaurants. The Ohio State University.
- Shodiq, M. (2019). Pengaruh Kompetensi Guru, Disiplin Belajar, Dan Fasilitas Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa Smp Muhammadiyah 4 Kebomas (Tahun Ajaran 2017/2018). Diss. Universitas Muhammadiyah Gresik. October 2013, 1–224.
- Siringi, R. (2012). Determinants Of Green Consumer Behavior Of Post Graduate Teachers. *Journal Of Business And Management*, 6(3), 19–25.
- Suadnyana, I. K. N. (2019). Penerapan Standard Operating Procedures Kinerja Karyawan Food And Beverage Service Pada Restoran Jumana Banyan Tree Ungasan, Bali.
- Subianto, A. (2020). Kebijakan Publik: Tinjauan Perencanaan, Implementasi Dan Evaluasi. Brilliant.
- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,

Kualitatif Dan R&D.

- Sugiyono, D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D/Sugiyono*. Bandung: Alfabeta, 15(2010).
- Sugiyono, P. D. (2016). *Statistika Untuk Penelitian (Ke-27)*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Penelitian Pendidikan)*. *Metode Penelitian Pendidikan*, 67.
- Tachjan, H., Mariana, D., & Paskarina, C. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik. AIPI*.
- Tannur, C. V., & Jokom, R. (2019). *Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel: Analisa Theory Of Planned Behavior Model*. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 7(1).
- 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.
- Yusof, Y., Awang, Z., Jusoff, K., & Ibrahim, Y. (2017). *The Influence Of Green Practices By Non-Green Hotels On Customer Satisfaction And Loyalty In Hotel And Tourism Industry*. *International Journal Of Green Economics*, 11(1), 1–14.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI