

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*
TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HOTEL ASTON INN MATARAM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

MARTHA SAPTIANY

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI
IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*
TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HOTEL ASTON INN MATARAM



POLITEKNIK NEGERI BALI

MARTHA SAPTIANY
NIM : 2215854039

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

SKRIPSI

IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL ASTON INN MATARAM

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**MARTHA SAPTIANY
NIM : 2215854039**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI *GREEN PRATICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL ASTON INN MATARAM

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada Kamis, 24 Agustus 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Elvira Septevany, S.S., M.L.i
NIP.198909262019032017

Ida Ayu Elistyawati A.Par., M.Par
NIP.196707141998032001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata




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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

IMPLEMENTASI *GREEN PRATICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL ASTON INN MATARAM

Yang disusun oleh Martha Saptiany NIM : 2215854039 telah dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim penguji pada hari Kamis, 24 Agustus 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Elvira Septevany, S.S., M.Li NIP.198909262019032017	
Anggota	Ni Ketut Bagiasuti, SH., M.H NIP.197203042005012001	
Anggota	Dra.I.A.Kade Werdika Damayanti, M.Par NIP.196405011990112001	

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Martha Saptiany

NIM 2215854039

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi *Green Practice*
Terhadap Kepuasan Tamu
Di Hotel Aston Inn Mataram”**

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, 24 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a pink and white electronic stamp. The stamp features the Garuda Pancasila logo and the text 'METERAI ELEKTRONIK 10000'.

Martha Saptiany

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun Penelitian yang berjudul “IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL ASTON INN MATARAM.” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu.

Penelitian ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada mereka yang telah mendukung, membantu, serta membimbing hingga penelitian ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Adapun nama-namanya adalah sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D. sebagai Ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di jurusan Pariwisata.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pedoman.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Diploma IV untuk memberikan pedoman, saran dan motivasi kepadapenulis.
5. Elvira Septevany, S.S., M.Li selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi selama ini kepada penulis.
6. Ida Ayu Elistyawati, A.Par.,M. Par selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi selama ini kepada penulis terkait metode penulisan demi selesainya penelitian ini.

7. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Pariwisata Negeri Bali
8. Pihak Hotel Aston Inn Mataram untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
9. Keluarga tercinta yang telah banyak memberikan dukungan moral dan material sehingga penulis dapat mengenal bangku sekolah hingga tingkat perguruan tinggi.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna, namun kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan untuk membuat penelitian ini menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi banyak orang.

ABSTRAK

Saptiany, Martha. (2023). Implementasi *Green Practice* Terhadap Kepuasan Tamu Di Aston Inn Mataram. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Elvira Septevany, S.S., M.L.i dan Pembimbing II: Ida Ayu Elistyawati A.Par., M. Par

Kata Kunci: *Green Practice*, Kepuasan Tamu, Hotel Aston Inn Mataram

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana pengaruh *green practice* terhadap kepuasan tamu di Hotel Aston Inn Mataram. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang tamu yang pernah menginap di Hotel Aston Inn Mataram dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Sebelum melakukan analisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang disebarkan kepada responden. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Hotel Aston Inn Mataram. Hal ini dibuktikan dengan hasil rata rata 3,85 yang termasuk dalam katagori terimplementasi sebanyak 13, sangat terimplementasi sebanyak 5 dan cukup terimplementasi sebanyak 2. Berdasarkan hasil uji t secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Hotel Aston Inn Mataram. Hal ini dibuktikan dengan t-hitung > t-tabel yaitu sebesar $11,836 > 1,66088$. Maka, berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Dengan adanya pengaruh positif *green practice* terhadap kepuasan tamu, maka pihak Hotel Aston Inn Mataram harus mengimplementasikan penerapan *green practice* demi meningkatkan kepuasan tamu. Hal ini karena hotel yang memperhatikan lingkungan dapat menjadi nilai tambahan bagi para tamu yang hendak menginap. Mereka beranggapan bahwa pihak hotel peduli terhadap lingkungan, sehingga akan menciptakan reputasi positif dibenak konsumen.

ABSTRACT

Saptiany, Martha (2023). Implementation Of Green Practice On Guest Satisfaction At Aston Inn Hotel Mataram. Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali

This thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Elvira Septevany, S.S., M.L.i and Supervisor II: Ida Ayu Elistyawati A.Par., M. Par

Keywords: Green Practice, Guest Satisfaction, Aston Inn Hotel Mataram

*This study aims to analyze how the influence of green practice on guest satisfaction at the Aston Inn Hotel Mataram. Data collection methods used are observation, interviews, questionnaires, and documentation. The number of respondents in this study amounted to 100 guests who had stayed at the Aston Inn Mataram Hotel using the accidental sampling method. The data analysis technique used is simple linear regression analysis. Before carrying out the analysis, validity and reliability tests were carried out on the questionnaires distributed to the respondents. Based on the results of the questionnaire that has been done, it is concluded that the independent variables partially have a positive influence on guest satisfaction at the Aston Inn Hotel Mataram. This is evidenced by the average result of 3.85 which is included in the implemented category. 13 are included in the implemented, category, 5 are highly implemented, and 2 are moderately implemented. Based on the results of the *t* test simultaneously has a positive influence on guest satisfaction at the Aston Inn Hotel Mataram. This is evidenced by *t*-count > *t*-table, which is $11.836 > 1.66088$. Thus, it affects guest satisfaction. With the positive influence of green practice on guest satisfaction, the Aston Inn Mataram Hotel must implement the application of green practice in order to increase guest satisfaction. This is because hotels that pay attention to the environment can be an added value for guests who want to stay. They think that the hotel cares about the environment, so that it will create a positive reputation in the minds of consumers.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.2 Jenis-jenis hotel.....	7
2.1.3 <i>Green Practice</i>	9
2.1.4 <i>Green Practice di Hotel</i>	11
2.1.5 <i>Kepuasan Tamu</i>	17
2.1.6 <i>Hasil Penelitian Terdahulu</i>	19
2.1.7 Hipotesis.....	24
BAB III. METODE PENELITIAN	26

3.1 Tempat dan waktu penelitian.....	26
3.2 Objek Penelitian	26
3.3 Identifikasi Variabel	26
3.4 Definisi Operasional Variabel	26
3.4.1 Variabel Bebas (Variabel Independen).....	26
3.4.2 Variabel Terikat (Variabel dependen)	27
3.5 Jenis dan Sumber data	29
3.5.1 Jenis Data.....	29
3.5.2 Data Kuantitatif	29
3.5.3 Sumber Data	30
3.6 Populasi dan Sampel	30
3.6.1 Populasi	30
3.6.2 Sampel	31
3.7 Metode Pengumpulan Data	32
3.8 Teknik Analisis Data	34
3.8.1 Analisis Deskriptif Kualitatif	34
3.8.2 Analisis Kuantitatif.....	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran umum Hotel Aston Inn Mataram	39
4.1.1 Sejarah Singkat	39
4.1.2 Fasilitas Hotel Aston Inn Mataram.....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Hotel Aston Inn Mataram.....	43
4.2 Hasil dan Pembahasan	46
4.2.1 Implementasi <i>green practice</i> di Hotel Aston Inn Mataram	46
4.2.2 Pengaruh Implementasi Green Practice Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Aston Inn Mataram.....	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Superior Room Hotel Aston Inn Mataram	40
Gambar 4. 2 Deluxe Room Hotel Aston Inn Mataram	40
Gambar 4. 3 Suite Room Hotel Aston Inn Mataram	41
Gambar 4. 4 Lumbung restoran Hotel Aston Inn Mataram	41
Gambar 4. 5 Meeting Room Hotel Aston Inn Mataram	42
Gambar 4. 6 Kolam Renang Hotel Aston Inn Mataram	42
Gambar 4. 7 Gym fitness centre Hotel Aston Inn Mataram	43
Gambar 4. 8 Struktur Organisasi Hotel Aston Inn Mataram	43
Gambar 4. 9 Desain Landscape Hotel Aston Inn Mataram	52
Gambar 4. 10 Pemandangan luar dari kamar Hotel Aston Inn Mataram.....	52
Gambar 4. 11 Kamar dengan kunci sensor otomatis	53
Gambar 4. 12 Bahan makanan Lokal Hotel Aston Inn Mataram	54
Gambar 4. 13 Menu makanan dari bahan organik.....	55
Gambar 4. 14 Makanan hasil olahan langsung	55
Gambar 4. 15 Penerangan hotel menggunakan lampu LED.....	56
Gambar 4. 16 Penggunaan dispenser sabun dan sampo di kamar	56
Gambar 4. 17 Penggunaan keran sensor otomatis di toilet.....	57
Gambar 4. 18 Kamar khusus untuk area merokok.....	57

Gambar 4. 19 Penggunaan botol plastik sebagai hiasan bunga.....	58
Gambar 4. 20 Kartu hijau untuk pergantian seprai dan handuk.....	58
Gambar 4. 21 Panel surya sebagai penerangan di area hotel.....	59
Gambar 4. 22 Sign hemat air di area toilet dan kamar mandi	60
Gambar 4. 23 Lukisan atau pengumuman mengenai prinsip ramah lingkungan	60
Gambar 4. 24 Memasang iklan mengenai menjaga lingkungan dan alam sekitar	61
Gambar 4. 25 Beberapa hewan yang dipelihara seperti ikan koi	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Variabel, Dimensi, Indikator Green Practice.....	16
Tabel 3. 1 Variabel Green Practice dan Kepuasan Tamu.....	27
Tabel 3. 2 Nilai Alpha dengan Tingkat Reliabilitas	36
Tabel 4. 1 Nilai rating, dan result green practice di Hotel Aston in Mataram.....	46
Tabel 4. 2 implementasi green practice di Hotel Aston Inn Mataram.....	47
Tabel 4. 3 Karakteristik responden.....	64
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4. 5 Uji reliabilitas	68
Tabel 4. 6 Uji normalitas	68
Tabel 4. 7 Uji Linearitas	70
Tabel 4. 8 Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	72
Tabel 4. 10 Uji t.....	73
Tabel 4. 11 Uji koefisien determinasi.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Jawaban responden melalui google form	85
Lampiran 3 Grafik nilai rata rata dimensi Green Practice.....	81
Lampiran 4 Dokumentasi	86
Lampiran 5 Lokasi Hotel Aston Inn Mataram	92
Lampiran 6 Surat izin penelitian	93

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia sangat pesat. Wabah pandemi *Covid 19* menimbulkan dampak yang sangat serius di sektor pariwisata, sehingga diperlukan beberapa langkah yang strategis dalam memulihkan sektor pariwisata tersebut. Adapun langkah yang ditempuh pemerintah melalui kebijakan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenkarekraf) adalah meningkatkan promosi pariwisata baik secara nasional, regional atau Internasional dan melakukan penawaran dan permintaan antar negara dalam upaya meningkatkan kunjungan wisata pasca pandemic *Covid 19*.

Terdapat 6 (enam) langkah yang dilakukan Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif, di antaranya sebagai berikut: 1). Mempersiapkan destinasi wisata. 2). Membangun infrastruktur konektivitas yang kompetitif dengan negara-negara lain. 3). Implmentasi dan monitoring penerapan protokol CHSE di daerah. 4). Menciptakan dan membangun daya tarik wisata. 5). Meningkatkan kualitas SDM tenaga kerja ekonomi kreatif. 6). Meningkatkan kuantitas dan kualitas produk ekonomi kreatif.

Sektor pariwisata juga menimbulkan dampak negatif bagi kondisi lingkungan, karena aktifitas di sektor pariwisata secara tidak langsung bisa menimbulkan lingkungan yang tercemar dan tidak nyaman. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya pencemaran udara, laut dan darat yang berimbas langsung

terhadap kerusakan lingkungan yang berdampak global seperti *global warming*. *Global warming* ini merupakan masalah dan memiliki pengaruh signifikan pada sektor pariwisata di Indonesia. Untuk mengantisipasi *Global warming* akibat aktifitas di sektor pariwisata maka beberapa hotel dilombok mengimplementasikan *green practices* dalam kegiatan operasionalnya sehari-hari.

Green practices adalah upaya kegiatan melestarikan dan menjaga lingkungan sekitaran, serta berhubungan kuat dengan tiga upaya yang disebutkan oleh GRA yaitu: *green action*, *green food* dan *green donation*. *Green action* adalah kegiatan restoran yang bertujuan untuk melindungi lingkungan maupun komunitas disekitarnya (Schubert, 2008). *Green practices* atau gerakan ramah lingkungan merupakan salah satu inovasi yang dapat diterapkan sebagai solusi untuk menjawab *global warming* yang secara umum dijabarkan melalui 3R yaitu: *reduce*, *reuse*, *recycle*. Proses 3R ini sangat dibutuhkan karena merupakan acuan yang paling mendasar oleh *sustainable hospitality* untuk menuai keberhasilan dalam prosesnya (Irawan & Vianney, 2017).

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh penulis, Hotel Inn Aston Mataram telah menerapkan *green practice*. Ada beberapa yang sudah dilakukan atau upaya pencegahan kerusakan lingkungan yang dilakukan oleh Hotel Aston Mataram antara lain mengurangi penggunaan air botol atau plastik, menghemat energi listrik, dan menghemat pemakaian kertas berlebih. Di samping itu kebutuhan tamu perlu diperhatikan agar tamu merasa nyaman dan senang saat berkunjung, sehingga pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada tamu diharapkan akan dapat meningkatkan jumlah tamu yang berkunjung di Aston Inn

Mataram. Namun tidak semua tamu yang berkunjung atau menginap di Hotel Aston Inn Mataram memperhatikan hotel *green* yang menyebabkan tamu komplain terhadap kepuasan. Adapun beberapa komentar tamu mengenai ketidakpuasannya terhadap implementasi *green practice* di Aston Inn Mataram yang dikutip dari booking.com yaitu hotel yang terasa panas dikarenakan pada lobby hotel Aston Inn Mataram menggunakan konsep ruangan terbuka tanpa menggunakan *air conditioner* (AC). *Air conditioner* digantikan dengan tumbuhan yang dirawat dengan harapan di lobby hotel terasa sejuk. Selain itu, tamu juga merasa tidak nyaman dikarenakan tidak tersedianya air botol kemasan di dalam kamar yang diganti dengan *water pitcher* yang mengharuskan tamu sendiri yang mengisi air di lorong kamar pada dispenser.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis melakukan penelitian tentang implementasi *Green Practice* terhadap kepuasan tamu di Hotel Aston Inn Mataram.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah implementasi *green practice* di Hotel Aston Inn Mataram?
2. Bagaimana pengaruh implementasi *green practice* terhadap kepuasan tamu di Hotel Aston Inn Mataram?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis seberapa besar implementasi *green practice* di Hotel

Aston Inn Mataram.

2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh implementasi *green practice* terhadap kepuasan tamu di Hotel Aston Inn Mataram.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada Penelitian ini terdapat beberapa manfaat yang didapatkan antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis untuk mengimplementasikan ilmu yang sudah dipelajari di bangku kuliah Diploma IV sebagai perbandingan antara teori yang didapatkan di kampus dengan situasi yang sebenarnya terjadi di dunia kerja, terutama mengenai *green practice*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis ini dibagi menjadi tiga yaitu, bagi mahasiswa, bagi Politeknik Negeri Bali, dan bagi pihak hotel Aston Inn Mataram. Adapun manfaat–manfaat tersebut sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin membahas permasalahan serupa dengan apa yang dibahas dalam penelitian ini dan diharapkan dapat memperluas pengetahuan mengenai implementasi *green practice* di hotel.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali, dan juga sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya agar diperoleh hasil penelitian yang lebih baik lagi.

3. Bagi Hotel Aston Inn Mataram

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan untuk bahan keputusan terhadap masalah yang dihadapi oleh Hotel Aston Inn Mataram dalam implementasi *green practice*.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai hasil analisis implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Aston Inn Mataram dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan, Hotel Aston Inn Mataram sudah mengimplementasikan konsep *green practice*, terlihat dari hasil observasi dan hasil wawancara kepada *manager restoran, manager housekeeping, human resources department* dan sebaran kuesioner yang dilakukan dengan nilai rata rata yakni 3,85 yang menyatakan bahwa *green practice* di Hotel Aston Inn Mataram sudah terimplementasi.

Dilihat dari jawaban tamu pada kuesioner diperoleh bahwa kategori tamu yang menjawab sangat terimplementasi sebanyak 5 diantaranya, fasilitas seperti kamar sudah dilengkapi dengan jendela untuk menikmati pemandangan luar, kunci kamar sudah dilengkapi dengan kunci sensor otomatis, bahan makanan yang disediakan merupakan hasil olahan langsung, penerangan di hotel sudah menggunakan lampu LED, toilet sudah menggunakan keran sensor otomatis.

Kategori terimplementasi sebanyak 13, yaitu desain lanskap pada hotel memiliki lahan terbuka di area *front office*, bahan makanan merupakan bahan makanan lokal, tersedia menu makanan dari bahan organik, sabun, sampo

7
dan air minum di setiap kamar sudah menggunakan dispenser, hotel telah

menyediakan kamar khusus untuk area merokok, hotel telah menyediakan program untuk daur ulang seperti tersedianya hiasan bunga dari botol plastik, kartu tanda untuk pergantian seprei dan handuk, terdapat panel surya sebagai penerangan di area hotel, hotel menyediakan sign hemat air di area toilet dan kamar mandi, terdapat beberapa lukisan atau pengumuman mengenai prinsip ramah lingkungan, memasang iklan mengenai menjaga lingkungan dan alam sekitar, terdapat beberapa hewan yang dipelihara seperti ikan koi, dan hotel bersertifikat hijau.

Tamu yang menjawab cukup terimplementasi sebanyak 2 yaitu hotel menyediakan program beasiswa mengenai kegiatan lingkungan hidup bagi anak-anak dan menyarankan tamu untuk menggunakan transportasi umum.

2. Berdasarkan hasil uji regresi antara *green practice* terhadap kepuasan tamu diperoleh nilai t hitung sebesar $11,836 >$ nilai t tabel sebesar 1.66088 dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga berdasarkan kaidah pengujian apabila, t hitung $>$ t tabel, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sedangkan hasil uji Koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0.588 ($58,8\%$). Nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa variabel independen X (*green practice*) terhadap variabel dependen Y (kepuasan tamu) pada Hotel Aston Inn Mataram sebesar $58,8\%$ sedangkan sisanya sebesar $41,2\%$ dapat diinterpretasikan oleh faktor lain yang mempengaruhi kepuasan tamu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik berkelanjutan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu yaitu sebesar $57,0\%$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel X (*green practice*)

terhadap variabel Y (kepuasan tamu).

5.2 Saran

Hasil penelitian Implementasi *green practice* terhadap kepuasan tamu di Hotel Aston Inn Mataram yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa secara keseluruhan Hotel Aston Inn Mataram telah menerapkan *green practice*. Namun penulis juga memberikan beberapa saran agar tamu puas terhadap hal ini. Hotel Aston Inn Mataram sebaiknya tetap mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan tamu melalui mengadakan pelatihan atau program beasiswa mengenai kegiatan lingkungan hidup bagi anak-anak, dan lebih menyarankan tamu untuk menggunakan transportasi umum menuju ke tempat tujuan dan mengadakan pembaharuan standar operating procedure di setiap departemen mengenai konsep *green practice*.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian secara kualitatif dan fokus terhadap setiap divisinya sehingga dapat mengetahui secara detail indikator dari *green practices* yang perlu untuk ditingkatkan sehingga tamu dapat memiliki keinginan untuk datang kembali bahkan ingin merekomendasikan hotel Aston Inn Mataram.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwina, Y. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gapa Citramandiri, Radio Dalam – Jakarta Selatan. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 3(1), 28–43.
- Basuki, A. T. (2015). Analisis Regresi dengan SPSS. In *Analisis Regresi dengan SPSS*. Katalog Dalam Terbitan (KDT).
- Benshlomo, O. (2023). No Titleการบริหารจัดการการบริการที่มี ี ้นภาพใน
ค
โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ช. RA Saputra, 4(1), 88–100.
- Brian, R., Mulia, U. B., & Pusat, J. (2019). *Pengaruh green hotel practice terhadap kepuasan*. 12(1), 37–44.
- Damayanti, A., Palupi, W., & Hafidah, R. (2016). *Meningkatkan Perilaku Peduli Lingkungan Anak Melalui Pemanfaatan Barang Bekas (Recycle) Pada Anak Kelompok B Ba Aisyiyah Rejosari Tahun Pelajaran 2015-2016*.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi*, 2(1), 5.
- DiPietro, R. B., Cao, Y., & Partlow, C. (2013). Green practices in upscale foodservice operations: Customer perceptions and purchase intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Durianto, sugiarto, D., & Sitinjak, T. (n.d.). *Brand equality ten Strategi memimpin pasar* (2004th ed.). Gramedia.
- GASBARRO, F., & BONERA, M. (2021). The influence of green practices and green image on customer satisfaction and word-of-mouth in the hospitality industry. *Sinergie Italian Journal of Management*, 39(3), 231–248. <https://doi.org/10.7433/s116.2021.12>
- Hieu, V., & Rašovská, I. (2017). *A Proposed Conceptual Model of Green Practices in Tourism Industry - A Case of Phu Quoc Island Vietnam*. 7(September 2019), 76–87.
- Irawan, A., & Vianney, A. (n.d.). *Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya*.
- Jeong, E., Jang, S. S., Day, J., & Ha, S. (2014). The impact of eco-friendly practices

on green image and customer attitudes: An investigation in a café setting. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 10–20.

- Kwok, L., & Huang, Y.-K. (2016). Green attributes of restaurants: Do consumers, owners, and managers think alike? *International Journal of Hospitality Management*, 83, 28–32.
- Lee, W. H., & Cheng, C. C. (2018). Less is more: A new insight for measuring service quality of green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 68, 32–40.
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2014). Eksplorasi Persepsi Masyarakat Terhadap Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(2), 496–515.
- Lijan Poltak Sinambela, E. E. Ch. (2019). *Statistika Sosial: Teori Dan Aplikasi Untuk Mahasiswa Dan Peneliti Ilmu-Ilmu Sosial* (Monalisa (ed.); 1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- 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, 92–104. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v20i.342>
- Moise, M. S., Gil-Saura, I., & Ruiz Molina, M. E. (2021). The importance of green practices for hotel guests: does gender matter? *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 34(1), 3508–3529. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2021.1875863>
- Schubert, F. (2008). *Exploring and Predicting Consumers' Attitudes and Behaviors towards Green Restaurants*. https://rave.ohiolink.edu/etdc/view?acc_num=osu1216261814
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Alfabeta, Bandung* (19th ed., p. 346). Alfabeta, CV. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan RND*. Alfabeta.
- Thendean, C. K., Meliana, & Agung Harianto. (2020). Pengaruh Persepsi Praktik Hijau (Perception Of Green Practice) Starbucks Coffee Terhadap Intensi

Berperilaku Ekologis Pelanggan. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 8(1), 281–291.

Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). 濟 無 No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Zareh, N., Nassar, M., Barakat, M., & Ramzy, Y. (2023). Impact of green practices on hotel guests' satisfaction: The role of perceived motives, attributes, and service outcomes. *Pharos International Journal of Tourism and Hospitality*, 1(2), 1–17. <https://doi.org/10.21608/pijth.2023.287371>

