

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN HOTEL UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI LOMBOK KHOPHILAU VILLA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

SALMAN ALFARISI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN HOTEL UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI LOMBOK KHOPHILAU VILLA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**SALMAN ALFARISI
NIM 2215854031**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

SKRIPSI

PENERAPAN GREEN HOTEL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI LOMBOK KHOPHILAU VILLA

Proposal penelitian ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi
Program studi S1 Manajemen Bisnis Pariwisata



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

**SALMAN ALFARISI
NIM 2215854031**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN *GREEN HOTEL* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI LOMBOK KHOPHILAU VILLA

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali pada 9 agustus 2023

Telah Disetujui Dan Diterima Dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I,



I Ketut Suarta, SE., M.Si
NIP : 196309151990031002

Dosen Pembimbing II,



Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.
NIP : 197203042005012001




JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :
**PENERAPAN GREEN HOTEL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI LOMBOK KHOPHILAU VILLA**
yang disusun oleh **Salman Alfarisi (NIM 2215854031)** telah dipertahankan
dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji
pada hari Rabu tanggal 9 Agustus 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suarta, S.E.M.Si NIP 196309151990031002	
Anggota	Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par NIP 196310261989102001	
Anggota	Dra. I.A. Kade Werdika Damayanti, M.Par NIP 196405011990112001	

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Srimawati, MATM., Ph.D.,
NIP. 196312231990102001

HALAMAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salman Alfarisi

Nim : 2215854031

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENERAPAN *GREEN HOTEL* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI LOMBOK KHOPHILAU VILLA**

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, akidah, dan etika akademik.

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

Badung, 9 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Salman Alfarisi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat nya yang dilimpahkan pada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan proposal penelitian yang berjudul: **"Penerapan Green Hotel Untuk Meningkatkan Kepuasan tamu di Lombok Khophilau Villa"**

Dalam penyusunan proposal ini banyak kendala yang didapat penulis karena keterbatasan sumber dan pengetahuan yang penulis miliki, tapi berkat bimbingan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung proposal ini bisa selesai dengan baik dan tepat waktu.

Dalam kesempatan yang baik ini penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

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 proposal penelitian.
3. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua program studi manajemen bisnis pariwisata diploma IV untuk memberikan pedoman, saran dan motivasi kepada penulis.
4. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., selaku koordinator sekaligus pembimbing 2 *Recognition Prior Learning* Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang selalu

memberikan petunjuk dan semangat dalam menyelesaikan proposal ini.

5. I Ketut Suarta., M.Si. selaku pembimbing I yang telah banyak membantu, meluangkan waktu, memberikan saran dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini.
6. Bapak Ichsan Nawawi, S.Pd., M.Pd selaku mentor yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan penyusunan proposal ini.
7. Phillipe Bertero selaku Owner sekaligus manager di Lombok Khophilau Villa yang telah memberikan data-data dan bimbingan yang diperlukan oleh penulis sebagai bahan penelitian.
8. Seluruh staf front office Lombok Khophilau Villa yang banya memberikan data dan informasi mengenai Villa selama melakukan penelitian.
9. Bapak Ramdan dan Ibu Raodah, kedua orang tua yang telah banyak memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melindungi kita bersama, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik.

Badung, February 2023

Salman Alfarisi

PENERAPAN GREEN HOTEL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI LOMBOK KHOPHILAU VILLA

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya limbah yang dihasilkan oleh industri perhotelan akibat sumber daya air dan energi sehingga dapat merusak lingkungan. Keterlibatan industri perhotelan untuk ikut menjaga kelestarian lingkungan diyakini akan mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap. Dari beberapa program, *Green Design*, *Green Action*, *Green Food*, dan *Green Donation* menjadi parameter untuk kepuasan pelanggan dalam implementasinya terhadap industri hotel tersebut. Data dikumpulkan melalui kuisioner, wawancara, observasi, dokumentasi dari Lombok Khophillau Villa dengan 35 sampel yang dianalisis menggunakan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian didapatkan implementasi *green design*, *green action*, *green food*, dan *green donation* berturut-turut adalah 4.38 (sangat tinggi), 4.23 (sangat tinggi), 4.24 (sangat tinggi), dan 4.09 (tinggi). Kepuasan pelanggan pada implementasi *green hotel* di Lombok Khophillau Villa yakni sangat tinggi dengan nilai 4.37.

Kata Kunci: *Green hotel*, *Green Design*, *Green Action*, *Green Food*, *Green Donation*, kepuasan pelanggan.

GREEN HOTEL IMPLEMENTATION TO IMPROVE GUEST SATISFACTION AT LOMBOK KHOPHILAU VILLA

ABSTRACT

This research is motivated by the existence of waste generated by the hotel industry due to water and energy resources that can damage the environment. The involvement of the hotel industry to help preserve the environment is believed to affect the satisfaction of guests who stay. From several programs, Green Design, Green Action, Green Food, and Green Donation are the parameters for customer satisfaction in their implementation in the hotel industry. Data were collected through questionnaires, interviews, observations, documentation from Lombok Khophillau Villa with 35 samples which were analyzed using quantitative descriptive. The results showed that the implementation of green design, green action, green food, and green donation were 4.38 (very high), 4.23 (very high), 4.24 (very high), and 4.09 (high). Customer satisfaction with the implementation of green hotels in Lombok Khophillau Villa is very high with a value of 4.37.

Keywords: Green hotel, Green Design, Green Action, Green Food, Green Donation, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER.....	i
HALAMAN COVER.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Mamfaat penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 <i>Green</i> Hotel.....	15
2.1.3 Dimensi <i>Green</i> Hotel.....	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Lokasi dan Preode Penelitian.....	32
3.2 Obyek Penelitian.....	32

3.3	Identifikasi Variabel.....	32
3.4	Definisi Operasional Variabel	33
3.5	Jenis dan Sumber Data	36
3.5.1	Jenis Data	36
3.5.2	Sumber Data	36
3.6	Populasi dan Penentuan Sampel	38
3.7	Metode Pengumpulan Data	39
3.7.1	Koesioner	40
3.7.2	Observasi	41
3.7.3	Studi dokumentasi	41
3.7.4	Wawancara.....	41
3.8	Teknik Analisis Data	43
3.8.1	Analisis Data Kualitatif.....	43
3.8.2	Analisis Data Kuantitatif	44
BAB IV	PEMBAHASAN	49
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.1	Sejarah Singkat Lombok Khophilau Villa	49
4.1.2	Fasilitas Lombok Khophilau Villa	49
4.1.3	Struktur Organisasi Lombok Khophilau Villa	52
4.2	Hasil Uji Instrumen.....	55
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	56
4.2.2	Hasil Uji Realibilitas.....	56
4.3	Penerapan <i>Green Hotel</i> di Lombok Khophilau Villa	57
4.3.1	<i>Green Design</i>	57
4.3.2	<i>Green Action</i>	66
4.3.3	<i>Green Food</i>	70
4.3.4	<i>Green Donation</i>	72
4.4	Kepuasan Pelanggan	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1	Simpulan	83
5.2	Saran.....	83
LAMPIRAN	88	
LAMPIRAN 1	PEDOMAN WAWANCARA	88
1.1	LAMPIRAN 2 KOESIONER PENELITIAN	91
LAMPIRAN 3	ULASAN TAMU	95

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.1 Indikator variable <i>green</i> hotel dan kepuasan pelanggan	29
Tabel 3.6.1 Populasi	38
Tabel 3.6.2 Sampel	38
Tabel 3.7.5 Informan	43
Tabel 4. 1 Uji Validitas	56
Tabel 4. 2 Uji Realibilitas.....	57
Tabel 4. 3 Penerapan Green Design	58
Tabel 4. 4 Pernyataan green action.....	67
Tabel 4. 5 Pernyataan green food	70
Tabel 4. 6 Pernyataan green donation	72
Tabel 4. 7 Implementasi pernyataan kepuasan tamu	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 model analisis interaktif miles & hubberman	40
Gambar 4. 1 Struktur organisasi Lombok Khophilau Villa	52
Gambar 4. 2 Desain view villa.....	59
Gambar 4. 3 View villa.....	60
Gambar 4. 4 Design Lombok Khopillau Villa.....	60
Gambar 4. 5 guest comment	61
Gambar 4. 6 Gantungan handuk	62
Gambar 4. 7 Tempat penyimpanan barang	64
Gambar 4. 8 Botol kaca	66
Gambar 4. 9 AC	69
Gambar 4. 10 Mini Bar	69
Gambar 4. 11 Lampu LED.....	69
Gambar 4. 12 Makanan alami	71
Gambar 4. 13 Bahan makanan alami	71
Gambar 4. 14 guest comment	82

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA	88
LAMPIRAN 2 KOESIONER PENELITIAN	91
LAMPIRAN 3 ULASAN TAMU	95
LAMPIRAN 4 WAWANCARA	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan mengkonsumsi sejumlah besar sumber daya alam seperti air dan energi, bahkan menghasilkan sejumlah besar limbah. Dengan demikian, menjadi kewajiban bagi hotel untuk mengurangi beban terhadap lingkungan ini sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan mereka (Chand dan Garge 2017). Saat ini bidang operasional hotel ditekankan untuk lebih memperhatikan isu lingkungan karena dampak kerusakan yang ditimbulkan dari aktivitas perhotelan meningkat dan penggunaan jumlah sumber daya alam yang besar (Setiawati dan Sitorus 2014). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mengharapkan hotel di Indonesia untuk menerapkan suatu konsep yaitu *Green hotel* untuk menciptakan hotel yang ramah lingkungan. Kemenparekraf menerbitkan sebuah buku Panduan dan Pedoman Pelaksanaan *Green hotel* di Indonesia untuk mendorong sektor industri perhotelan berkontribusi meminimalisir terjadinya pemanasan global dan kerusakan lingkungan melalui program penghematan air, penghematan energi, penggunaan material ramah lingkungan, serta mengurangi limbah. Sebagai bentuk dukungan pemerintah terhadap pengelolaan hotel yang menerapkan prinsip-prinsip *Green hotel*, Kemenparekraf memberikan penghargaan yaitu “*National Green hotel Award*” yang diselenggarakan setiap 2 tahun sekali. Penghargaan tersebut diberikan kepada hotel yang telah menerapkan standar dan kriteria berwawasan lingkungan,

demikian mendorong pengelola hotel agar memiliki sikap melindungi, membina lingkungan hidup, serta meningkatkan pengelolaan yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan demi mewujudkan pariwisata yang berkelanjutan.

Hotel merupakan bentuk dari akomodasi yang dikelola dalam bentuk komersial, dengan menyediakan berbagai layanan penginapan baik berupa makanan maupun minuman (SK Menteri perhubungan No. PM 16/PW 301/PHB 77 Tanggal 22 Desember 1977 pada Pasal 7 ayat a). Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan, atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu (Cahyo & Solikhin, 2015). Hotel dalam kesehariannya tentu akan bergerak maksimal kalau *department* yang ada di dalamnya bisa berkordinasi dengan baik untuk tujuan operational. *Department* yang ada dalam sebuah operational hotel antara lain seperti *Food & Beverage Department*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Engginering Department*, dari beberapa departemen yang ada di dalam hotel pasti masing-masing memiliki dampak. Adapun dampak yang dihasilkan adalah sebagai berikut.

Green Hotel sangat erat kaitannya dengan *green tourism product*, karena *green tourism* sendiri merupakan komponen dari *sustainable tourism* yang didefinisikan sebagai kegiatan perjalanan untuk mewujudkan keberkelanjutan dengan cara melestarikan sumber daya alam, budaya, serta memberikan sumbangan

pada sektor ekonomi. *Non-green* hotel sering sekali dikaitkan atau dihubungkan dengan penurunan terhadap kondisi dari lingkungan sekitar serta mengabaikan sumber daya. Hotel konvensional atau *non green* hotel diketahui telah meningkatkan ancaman yang serius terhadap lingkungan melalui penggunaan barang yang sekali pakai atau tidak dapat di daur ulang, air, energi pemanas, ventilasi, suhu udara (seperti listrik dan gas) (Han, Hsu, Lee, & Sheu, 2013). Menurut laporan yang ditulis oleh *American Hotel and Lodging Association* menunjukkan bahwa secara rata-rata, 209 galon air dikonsumsi per hari per kamar di hotel di Amerika Serikat (Brodsky, 2015). Penggunaan produk dan sumber daya yang berkelanjutan, sangat dibutuhkan tindakan suatu tindakan peduli terhadap lingkungan serta menjaga dan mempertahankan dari kelestarian lingkungan disekitar hotel serta melestarikan sumber daya yang ada untuk generasi masa datang (Han, Hsu, Lee, & Sheu, 2013). Menurut Asea Green hotel (2016), tindakan *green* merupakan tindakan yang mengurangi dampak terhadap lingkungan seperti membeli atau menggunakan barang-barang yang dapat didaur ulang.

Menurut Yu, et al (2017), kegiatan operational seluruh departmen yang ada pada hotel menimbulkan dampak lingkungan termasuk bagian *housekeeping, kitchen, laundry, landscape, hingga front office dan back office*. Dalam operational tidak menutup kemungkinan terjadinya pencemaran atara lain pencemaran air, pencemaran sanitari, penurunan kualitas ekosistem dan lain sebagainya. Dalam hal ini hotel sangat perlu dalam menerapkan prinsip prinsip green hotel yang berkontribusi dalam meminimalkan biaya-biaya yang di timbulkan dan sebaliknya

bisa meningkatkan keuntungan hotel, kenyamanan dan kepuasan tamu meningkat serta menjadikan loyal *customer*, berperan melestarikan lingkungan serta mendapatkan keunggulan kompetitif, serta memberikan pengalaman yang di sebut dengan *green experience* (abdou et al.,2020). *Green Experience* merupakan pengalaman ramah lingkungan yang di rasakan para tamu selama menginap di hotel, sehingga untuk meningkatkan *green experience* maka hotel harus memberikan kenyamanan bagi tamu untuk terlibat dalam praktek ramah lingkungan sebagai prinsip dari penerapan *green hotel* (Yu et al., 2017)

Salah satu dampaknya adalah adanya pemanasan global dari pembangunan fisik sampai dengan tahap operasionalnya yang menjadi suatu perhatian pemerintah, masyarakat, dan pelaku pariwisata (Erlangga et al., 2017). Isu pemanasan global atau *global warming* berdampak pula pada adanya suatu fenomena kecenderungan pola konsumsi wisatawan yang mulai menjadikan parameter konsep dan manajemen *green hotel* menjadi salah satu tolak ukur dalam menentukan sarana akomodasi perhotelan (Pramesti, 2019). Sesuai dengan konsepnya, di dalam kegiatan operasional hotel ini didorong untuk menerapkan konsep *green hotel* yang menuju keberlanjutan dengan berbagai tindakan inisiatif seperti program reboisasi, *eco-resort*, efisiensi energi dan pengembangan bangunan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah (Pramono, 2016). Konsep *green hotel* sebagai salah satu yang mempengaruhi pemilihan hotel bagi pelanggan dan juga mempengaruhi kepuasan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang menyenangkan atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk (hasil) dalam hubungannya

dengan harapan pelanggan, Menurut Kotler (2011). Adapun factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu seperti kehandalan kinerja dan tingkat kualitas produk citra merek yang positif oleh pembeli terhadap produk perusahaan telah dijadikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan, kepuasan konsumen maka dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya yaitu hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis.

Secara garis besar ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014), yaitu Sistem keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, *website, email, fax*. Ghost shopping (mystery shopping), yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang „menyamar“ sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara aspek-aspek layanan dan kualitas produk, Lost customer analysis, yaitu menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan. Survey kepuasan pelanggan, baik via pos, telepon, *email, website, blog*, maupun tatap muka langsung.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Oleh sebab itu kepuasan memang subjektif. Pelanggan akan merasa puas Ketika mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan dari karyawan hotel tempat menginap. Secara singkat kepuasan pelanggan adalah apa yang diinginkan atau dibutuhkan konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan yang

diinginkannya, seperti barang dan jasa. Memiliki produk atau layanan dengan kualitas terbaik adalah tujuan pelanggan. Pelanggan juga merasa puas dengan adanya penrapan konsep *green* seperti penggunaan peralatan berkelanjutan seperti sedotan kaca, *take away box*, botol kaca *refil*, *linen napkin*, dan penggunaan bahan-bahan yang bersifat berkelanjutan.

Lombok sebagai salah satu tujuan destinasi wisata pun telah mulai menerapkan konsep pengembangan pariwisata berkelanjutan yaitu dengan program *green hotel*. *Green hotel* merupakan suatu program hotel yang mengusung konsep ramah lingkungan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang tidak hanya mementingkan hasil atau omset penjualan yang akan didapatkan tetapi para pengusaha dapat memikirkan kembali bagaimana cara mereka untuk menyelamatkan lingkungan dari dampak industri atau usaha yang mereka kelola (Mujahidin, 2015). Saat ini sudah banyak hotel-hotel di Indonesia bahkan di Lombok yang ikut berpartisipasi dalam program *green hotel*. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah partisipan pada acara penganugerahan *Green hotel award* yang diselenggarakan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif setiap tahunnya (Erlangga et al., 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa kariawan di Lombok Khophilau Villa, Lombok Khophilau Villa telah menerapkan konsep *green hotel* untuk meningkatkan kepuasan tamu dengan berbagai program penyelamatan dan pelestarian lingkungan dengan menanamkan berbagai jenis tanaman di area Hotel penerapan sampah B3 dengan baik, pemanfaatan *chemical* yang *biodegradeable*, program hemat energi dengan menggunakan lampu hemat dan pengontrolan penggunaan air, tidak

menggunakan *sterefoam* dan plastik sekali pakai. Dan ada beberapa hal lagi yang perlu ditekankan untuk lebih di fokuskan seperti pengurangan penggunaan tisu makan untuk tamu dan digantikan dengan linen dan pemanfaatan sisa makana untuk dijadikan pupuk tanaman yang ada di sekitar area villa.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Penerapan Green Hotel Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Lombok Khophilau Villa”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis akan membuat rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana penerapan *green* hotel di Lombok Khophilau Villa
2. Bagaimana tingkat kepuasan tamu terhadap penerapan *green* hotel di Lombok Khophilau Villa

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *green* Hotel di Lombok Khophilau Villa
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan tamu terhadap penerapan *green* hotel di Lombok Khophilau Villa

1.4 Mamfaat penelitian

Adapun mamfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Mamfaat teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai pariwisata dalam hal ini hotel khususnya mengenai Penerapan *Green Hotel* di Lombok Khophilau Villa.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan dijadikan sebagai pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang didapatkan selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini juga ditujukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi hotel

Dapat digunakan sebagai referensi dalam penerapan *Green Hotel* di Lombok Khophilau Villa.

4. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pendukung dan menjadi referensi dalam melakukan penelitian berikutnya serta menambah daftar pustaka khususnya di Politeknik Negeri Bali.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari pembahasan pada bab IV diatas terkait dengan Penerapan Green Hotel Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Lombok Khophilau Villa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi *green hotel* yang dilakukan oleh Lombok Khopilla Villa sudah baik, hal tersebut dikarenakan adanya *green desain*, *green action*, *green food*, dan *green donation* masing-masing adalah 4.38 (sangat tinggi), 4.23 (sangat tinggi), 4.24 (sangat tinggi), dan 4.09 (tinggi).
2. Secara keseluruhan implementasi green hotel yang dilakukan oleh Lombok Khopilla Villa termasuk katagori sangat tinggi dengan nilai 4.24.
3. Tingkat kepuasan pelanggan didapatkan hasil 4,37 (sangat tinggi) dari implementasi *green hotel* di Lombok Khophilau Villa.

5.2 Saran

Perlunya ditingkatkan *green energy* dalam peningkatan *green hotel* untuk mendukung energi berkelanjutan dengan cara menggunakan sumber-sumber energi berkelanjutan seperti energi surya, angin, dan lainnya untuk mengurangi efek rumah kaca yang dihasilkan pada pembangkit listrik tenaga fosil, selain itu, teknologi sebagai pendorong untuk implementasi keberlanjutan juga butuh ditingkatkan.

Bahan makanan yang tidak dari bahan organik dapat dikurangi secara perlahan dan diganti menggunakan bahan-bahan organik sebagai bahan pembuatannya.

Kegiatan edukasi dan implementasi dalam memberikan wawasan kepada masyarakat sekitar lebih intens sehingga masyarakat dapat mengerti dan sadar akan perlunya lingkungan hijau.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew Irawan dan Anastasia Vianney B. (2015), *Pengaruh Green Practice terhadap Green Consumer Behavior di the Kemangi Restaurant, Hotel santika Pandegilling Surabaya*
- Anwar, C. (2021). Pengaruh Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan:(Pada Pt. Tasindo Central Perkasa Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo). *Greenomika*, 3(1), 30-35. Devi, F. K. (2021).
- Butler, J. (2008). The compelling “hard case” for “green” hotel development. *Cornell hospitality quarterly*, 49(3), 234-244.
- DEASY, Arisanty. Studi efektifitas bank sampah sebagai salah satu pendekatan dalam pengelolaan sampah tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) di Banjarmasin. *JPG (Jurnal Pendidikan Geografi)*, 2020, 3.5: 22-37.
- Devi, Feby Kurnia. *Pengaruh green marketing dan store admosphere terhadap keputusan pembelian konsumen dengan minat beli sebagai variable intervening (Study Empiris pada Konsumen Starbucks di Yogyakarta)*. Diss. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang, 2021.
- Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab *Concierge Pada Hotel Savoy Homann*. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Kurniasari, Fera, and Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto. "Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)." *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 3.2 (2020): 112-125.
- Leonardo, dkk, (2020) Ekplorasi persepsi masyarakat terhadap Green Practice di restoran-restoran yang ada di Surabaya, Universitas Kristen Petra, Surabaya
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. *IQTISHADEquity jurnal*

MANAJEMEN, 1(2).

- Oryzativa, F., & Ernungtyas, N. F. (2020). Implikasi Brand Image dan Kualitas Layanan Hotel terhadap Kepuasan Pelanggan. *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 8(1), 79-88.
- Pardosi, Benni, Darinda Sofia Tanjung, and Dewi Anzelina. "Pengaruh Model SAVI Terhadap Hasil Belajar Pada Tema Alat Gerak Hewan Dan Manusia Di Kelas V SD Negeri 173593 Parsoburan." *Jurnal Sekolah Dasar Pgsd Fip Unimed* 10.3 (2020): 175-184.
- PUTRI, Lily Harlina. Kebijakan manajemen dan reaksi customer terhadap penerapan green hotel (Studi Kasus pada Harris Hotel & Conventions di Kota Malang). *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 2020, 14.2: 1-12.
- Walker, Matthew. "Does green management matter for donation intentions? The influence of environmental consciousness and environmental importance." *Management Decision* (2013).
- Yusuf, A. M. (2005). *Metodologi Penelitian*. Padang. Padang: UNP Pers.
- Zakharia, F. (2020). Persepsi konsumen terhadap hygiene dan sanitasi kamar pada hotel Aston Kupang Tourism: *Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 3(2), 93-103.
- Zou, Jun, et al. "Donation or discount: effect of promotion mode on green consumption behavior." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18.4 (2021): 1912.