

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI LE GRANDE BALI ULUWATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KADEK DWI INDRIANI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI LE GRANDE BALI ULUWATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI KADEK DWI INDRIANI
NIM. 1815834123**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**



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 Kadek Dwi Indriani
NIM : 1815834123
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI LE GRANDE BALI ULUWATU**

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, 03 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Dwi Indriani

SKRIPSI

IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI LE GRANDE BALI ULUWATU

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Bisnis pariwisata, di Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI KADEK DWI INDRIANI
NIM. 1815834123**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI LE GRANDE BALI ULUWATU

Diajukan Oleh:

NI KADEK DWI INDRIANI
NIM. 1815834123

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,



Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par
NIP.196310261989102021

Pembimbing II,



Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par.
NIP.196211251990032001

Mengetahui,
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP. 196612081993032001

IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI LE GRANDE BALI ULUWATU

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:


(Rabu, 03 Agustus 2022)

PENGUJI


KETUA:



ANGGOTA:

JURUSAN  PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

1. Dr. I Nyoman Winia, M.Si.
NIP.196206112000031001



2. Kanah, S.Pd., M.Hum
NIP. 197004121998022001

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Implementasi *Green Practice* Terhadap Kepuasan Tamu Di Le Grande Bali Uluwatu”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata. Disusunnya skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Analisis Implementasi *Green Practice* Terhadap Kepuasan Tamu Di Le Grande Bali Uluwatu.

Pada penyusunan skripsi ini tentu saja penulis menerima banyak bantuan berupa saran, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. Selaku kepala Departemen Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. Sebagai Sekretaris Departemen Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. Selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.

5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan usulan penelitian yang telah memberikan saran, pengarahan, dan motivasi dalam penyusunan usulan penelitian ini.
6. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan usulan penelitian yang telah memberikan saran dan motivasi dalam penyusunan usulan penelitian ini.
7. Seluruh staff Le Grande Bali Uluwatu yang telah membantu dalam penyusunan usulan penelitian ini.
8. Bapak I Nyoman Nuada dan Desak Putu Sekar sebagai orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan moral untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
9. Seluruh teman – teman penulis yang telah membantu dan memberi semangat dan motivasi untuk penulis selama penyusunan usulan penelitian ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa, selalu memberikan kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pelaksanaan dan penyelesaian skripsi ini. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Badung, 03 Agustus 2022

Penulis

IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI LE GRANDE BALI ULUWATU

NI KADEK DWI INDRIANI
NIM. 1815834123

Abstract

This study aims to analyze how the effect of green action, green food, and green donation on guest satisfaction at Le Grande Bali Uluwatu. Data collection methods used were observation, interviews, questionnaires, and literature study. The number of respondents in this study amounted to 70 guests who had stayed at Le Grande Bali Uluwatu using the accidental sampling method. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Before conducting the analysis, the validity and reliability tests were conducted on the questionnaires distributed to the respondents. Based on the results of the t-test that has been carried out, it is concluded that the three independent variables partially have a positive influence on guest satisfaction at Le Grande Bali Uluwatu. This is evidenced by the results of $t\text{-count} > t\text{-table}$, namely the green action variable is $2.156 > 1.99656$, the green food variable is $3.841 > 1.99656$, and the green donation variable is $4.083 > 1.99656$. Based on the results of the F test, the three independent variables simultaneously have a positive influence on guest satisfaction at Le Grande Bali Uluwatu. This is evidenced by the significance value of F of $0.000 < 0.05$. Based on the results of multiple linear regression analysis, the regression coefficient of X1 is 0.201, X2 is 0.380, and X3 is 0.642. Thus, the third variable, namely green donation, has the most dominant effect on guest satisfaction. 1. With the positive influence of green practice (green action, green food, and green donation) on guest satisfaction, the Le Grande Bali Uluwatu must implement the application of green practice in order to increase guest satisfaction. This is because a hotel that pays attention to the environment can be an added value for guests who want to stay. They assume that the hotel cares about the environment, so that it will create a positive reputation in the minds of consumers.

Keywords: Guest Satisfaction, Green Action, Green Food, Green Donation, Hotel

IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI LE GRANDE BALI ULUWATU

NI KADEK DWI INDRIANI
NIM. 1815834123

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana pengaruh *green action*, *green food*, dan *green donation* terhadap kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 70 orang tamu yang pernah menginap di Le Grande Bali Uluwatu dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Sebelum melakukan analisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang disebarikan kepada responden. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu. Hal ini dibuktikan dengan hasil t-hitung $>$ t-tabel yaitu variabel *green action* sebesar $2,156 > 1,99656$, variabel *green food* sebesar $3,841 > 1,99656$, dan variabel *green donation* sebesar $4,083 > 1,99656$. Berdasarkan hasil uji F, ketiga variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi F sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh koefisien regresi X_1 sebesar 0,201, X_2 sebesar 0,380, dan X_3 sebesar 0,642. Maka, variabel ketiga yaitu *green donation* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan tamu. Dengan adanya pengaruh positif *green practice* (*green action*, *green food*, dan *green donation*) terhadap kepuasan tamu, maka pihak Le Grande Bali Uluwatu 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.

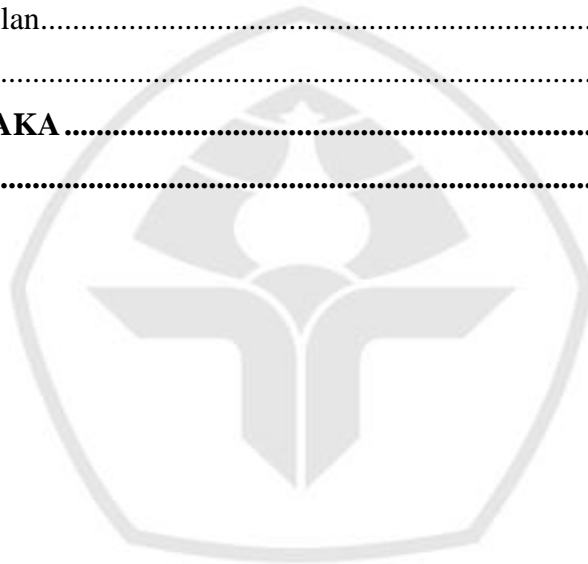
Kata Kunci: Kepuasan Tamu, *Green Action*, *Green Food*, *Green Donation*, Hotel

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTACT	ix
ABSTACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 <i>Green Practice</i>	10
2.1.3 Penerapan <i>Green Practices</i>	11
2.1.4 Kepuasan Tamu	13
2.1.5 Dimensi Kepuasan Tamu	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	16
2.3 Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	23
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.4 Definisi Oprasional Variabel.....	25
3.5 Jenis Dan Sumber Data	26
3.5.1 Jenis data	26
3.5.2 Sumber data.....	26
3.6 Metode Penentuan Sampel.....	27
3.7 Metode Pengumpulan Data	28
3.7.1 Observasi	28
3.7.2 Wawancara	28
3.7.3 Kuesioner.....	29
3.7.4 Studi Kepustakaan.....	29
3.8 Teknik Analisis Data.....	29
3.8.1 Uji Validitas	30
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.10 Uji Asumsi Klasik	31
3.10.1 Uji Normalitas	32
3.10.2 Uji Linieritas.....	32
3.10.3 Uji Multikolonieritas	32
3.10.4 Uji Heterokedastisitas.....	33
3.11 Uji Hipotesis.....	33
3.11.1 Uji t.....	33
3.11.2 Uji F.....	35
3.12 Koefisien Determinasi (R^2)	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.1 Sejarah Hotel	36
4.1.2 Fasilitas Hotel.....	37
4.1.3 Struktur Organisasi dan <i>Job Desk</i>	42
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	45

4.2.1	Karakteristik Responden	45
4.2.2	Pengaruh Implementasi <i>Green Practice</i> Terhadap Kepuasan Tamu di Le Grande Bali Uluwatu	48
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	50
4.2.4	Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.2.5	Uji Hipotesis	57
4.2.6	Koefisien Determinasi (R^2)	60
4.2.7	Pembahasan	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		72
5.1	Simpulan	72
5.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		78



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Indikator dan Variabel	24
Tabel 4.1 Fasilitas Kamar Le Grande Bali.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Menginap.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	61

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Logo Le Grande Bali Uluwatu	36
Gambar 4.2 Little Nan Yang Restaurant	40
Gambar 4.3 D'bar	40
Gambar 4.4 Meeting Room	41
Gambar 4.5 Spa	41
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Le Grande Bali Uluwatu	43
Gambar 4.7 Kurva Uji t Variabel <i>Green Action</i>	58
Gambar 4.8 Kurva Uji t Variabel <i>Green Food</i>	59
Gambar 4.9 Kurva Uji t Variabel <i>Green Donation</i>	59



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Lampiran 3 Lampiran Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik	87
Lampiran 5 Uji t, Uji F, Koefisien Determinasi (R^2).....	89
Lampiran 6 Tabel r uji validitas	90
Lampiran 7 Tabel t.....	91
Lampiran 8 Karakteristik Responden.....	92
Lampiran 9 Tabulasi Data.....	94
Lampiran 10 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Melalui <i>Barcode</i>	103
Lampiran 11 Struktur Organisasi Le Grande Bali Uluwatu.....	104



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang sangat dibutuhkan oleh setiap wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah, seperti yang kita ketahui bahwa setiap orang yang melakukan perjalanan wisata pasti membutuhkan tempat untuk beristirahat setelah menempuh perjalanan yang panjang sebelum melakukan kunjungan wisata. *Environmental issues are increasingly recognized as a significant concern for tourism industries worldwide* (Alonso *et al.*, 2017), diketahui bahwa industri perhotelan merupakan industri yang dimana kegiatannya menciptakan ancaman bagi lingkungan sekitar dilihat dari tingginya penggunaan dalam konsumsi energi, air, dan barang-barang yang tidak dapat didaur ulang menurut (Noor dan Kumar, 2014) yang dikutip dalam (Abarca, 2021). Salah satu pertimbangan konsumen atau tamu menginap di hotel adalah memilih hotel yang ikut serta dalam program melestarikan lingkungan, hal ini selaras dengan pendapat (Moise *et al.*, 2021) yang menyatakan “*Due to growing consumer awareness of environmental problems, more and more hotels have been developing green practices in response to the environmental concerns of their guests and improve their image*”. Oleh sebab itu, banyak hotel mulai menerapkan berbagai metode inovatif dengan menerapkan *green practices* dalam operasional hotel. *Green practices* merupakan program yang mendorong pelaku bisnis perhotelan untuk menghemat air, energi dan mengurangi limbah padat, serta mengurangi biaya

operasional dan dapat melindungi bumi menurut (Teng, Wu, dan Liu, 2015) yang dikutip dalam (Abarca, 2021). Contoh *green practices* yang telah diterapkan oleh hotel-hotel saat ini, seperti memberikan tamu pilihan untuk tidak mengganti seprai dan handuk setiap hari. Dengan mengurangi penggunaan seprai dan handuk setiap hari dapat menekan konsumsi penggunaan air dan listrik, dan juga mengurangi jumlah sisa sabun cuci yang dibuang ke sistem saluran pembuangan.

Salah satu hotel berbintang yang terdapat di Bali yang telah menerapkan *green practice* adalah Le Grande Bali Uluwatu dan ditetapkan sebagai salah satu *green hotel* di Bali. *Green practice* adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan. *Green practice* didefinisikan sebagai “ramah lingkungan, yaitu melakukan bisnis dengan cara mengurangi limbah, menghemat energi, dan secara umum meningkatkan kesehatan lingkungan. Dewasa ini wisatawan semakin cerdas dan selektif untuk memilih hotel yang benar-benar secara konsisten menerapkan praktek ramah lingkungan (*green practice*) dengan memanfaatkan sumber daya hemat energi dan berbasis produk lokal atau yang tergabung dalam *green industry* (*Ecogreen Hotel, Eco Suites, Green Hotel Association*). Konsep *green hotel* menjadi suatu “keharusan” bagi para pengelola hotel dalam menjalankan bisnisnya karena konsep *green hotel* memiliki nilai investasi jangka panjang yang mampu menciptakan loyalitas wisatawan, menciptakan reputasi manajemen, penghematan biaya operasional, terjalinnya hubungan dengan komunitas lokal, serta mampu menciptakan manajemen yang sehat. Little Nan Yang Restaurant yang berada di dalam Le Grande Bali Uluwatu telah menerapkan *green practice*. Adapun upaya pencegahan kerusakan lingkungan

yang dilakukan oleh Little Nan Yang Restaurant secara khusus dan Le Grande Bali Uluwatu secara umum antara lain mengolah limbah cair, menghemat energi listrik, dan menghemat pemakaian kertas.

Berdasarkan fenomena di lapangan yang dilakukan diawal penelitian *green practice* sudah diterapkan oleh Le Grande Bali Uluwatu, contohnya sudah mengganti penggunaan *plastic straw* menjadi *paper straw* dimana *paper straw* ini dapat mendukung penerapan *green action* karena mengurangi penggunaan *plastic*. Penerapan lainnya yang telah dilakukan yaitu pemanfaatan *recycle paper* untuk keperluan administrasi area *back office*, menggunakan lampu hemat energi, memanfaatkan hasil limbah restoran sebagai pupuk kompos untuk memelihara taman di area hotel. Selain itu, pihak hotel juga menyediakan TV dengan model LED hemat energy, Jika dikaitkan dengan *green food*, pihak Le Grande Bali Uluwatu sudah menggunakan bahan-bahan yang berasal dari petani lokal. Selain dapat menerapkan prinsip *green food* pada restoran, hal tersebut juga merupakan bentuk kepedulian pihak restoran terhadap perekonomian masyarakat sekitar. Adapun penerapan lainnya yang telah dilakukan oleh restoran Little Nan Yang di Le Grande Bali Uluwatu yaitu restoran selalu menyajikan makanan yang *fresh*, makanan yang dimaksud ialah makanan yang tidak diolah secara berulang-ulang, jika dikaitkan dengan *green donation* pihak hotel sudah mengadakan sosialisasi terkait lingkungan. Kegiatan yang dilakukan pihak Le Grande Bali Uluwatu memberikan bantuan dalam bentuk dana yang digunakan untuk mendukung kegiatan-kegiatan positif yang dilakukan komunitas pencinta lingkungan. Pihak hotel juga memberikan tempat untuk para komunitas pencinta lingkungan untuk

mengadakan edukasi dalam bentuk sosialisasi terhadap dampak kerusakan lingkungan. Pihak Le Grande Bali Uluwatu menjalin kemitraan dengan pemerintah dalam upaya mendukung pemberdayaan komunitas lokal dan proses konservasi alam.

Penerapan *green practice* di Le Grande Bali Uluwatu belum dilakukan secara maksimal, karena masih ada beberapa *complaint* dari tamu secara langsung. Beberapa *complaint* dari tamu secara langsung yaitu masih adanya kebebasan untuk merokok di beberapa area hotel dan restoran yang membuat tamu lainnya merasa terganggu, masih menggunakan sabun dan sampo kemasan yang mana sebaiknya diganti dengan menggunakan dispenser yang bisa diisi ulang untuk mengurangi jumlah limbah plastik, daftar menu makanan yang masih menggunakan media sejenis buku yang mana sebaiknya diganti dengan *barcode*, sehingga meminimalisir penggunaan kertas, masih menggunakan tissue untuk keperluan di hotel sebaiknya diganti dengan menggunakan napkin, penulisan orderan (*captain order*) masih menggunakan metode manual yang mana terdapat tiga kertas dengan warna yang berbeda dalam satu pesanan yang membuat tidak efektif dan efisien dan menambah penggunaan kertas, hal tersebut seharusnya sudah diganti dengan menggunakan sistem yang lebih efektif dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Selain itu, pihak hotel juga masih memperbolehkan tamu untuk memesan makanan dari luar yang dititipkan dibagian *receptionist*. Hal tersebut membuat tamu lain yang *check-in* merasa tertanggung dan pengemasan makanannya masih menggunakan plastik, sehingga menyebabkan bertambahnya jumlah limbah plastik di hotel. Fenomena-fenomena diatas yang membuat beberapa tamu merasa kecewa dan tidak

puas menginap di Le Grande Bali Uluwatu maupun makan di restoran Little Nan Yang yang berada di dalam hotel tersebut. Kepuasan tamu mempengaruhi *image* hotel kedepannya dan minat untuk datang lagi, maka dari itu pihak hotel harus selalu berusaha membuat tamu yang menginap nyaman, aman, tenang dan puas terhadap pelayanan maupun produk yang disediakan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Implementasi *Green Practice* terhadap Kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian, yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh implementasi *green practices* secara simultan terhadap kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu?
2. Bagaimanakah pengaruh implementasi *green practices* secara parsial terhadap kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu?
3. Dari 3 variabel *green practice*, manakah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh implementasi *green practices* secara simultan terhadap kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu.
2. Untuk menganalisis pengaruh implementasi *green practices* secara parsial terhadap kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu.
3. Untuk mengetahui variabel *green practice* yang paling dominan mempengaruhi kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk menambah pengetahuan penulis mengenai pengaruh implementasi *green practice* terhadap kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu
 - b. Untuk membandingkan teori yang didapat di bangku kuliah dengan masalah-masalah yang bersifat praktis yang di terima di Le Grande Bali Uluwatu.
2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penerapan atau implementasi *green practice* khususnya di Le Grande Bali Uluwatu untuk meningkatkan kepuasan tamu.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Secara simultan ketiga variabel bebas yaitu *green action*, *green food*, dan *green donation* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu yang dibuktikan dengan nilai signifikansi F sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti adanya peningkatan pada *green practice* (*green action*, *green food*, dan *green donation*) akan berdampak terhadap meningkatnya kepuasan tamu karena tamu merasa puas apabila pihak Le Grande Bali Uluwatu dapat turut serta dalam menerapkan *green practice* dalam lingkungan hotel.
2. Ketiga variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu. Hal ini dibuktikan dengan hasil *t*-hitung $>$ *t*-tabel yaitu variabel *green action* sebesar $2,156 > 1,99656$, variabel *green food* sebesar $3,841 > 1,99656$, dan variabel *green donation* sebesar $4,083 > 1,99656$. Hal ini berarti adanya peningkatan dalam *green action*, *green food*, dan *green donation* akan meningkatkan kepuasan tamu pada Le Grande Bali Uluwatu. Diperlukan kontribusi pihak hotel yang konsisten dengan menerapkan *green practice*, bukan hanya teori melainkan dari segi praktiknya harus ditingkatkan. *Branding* dengan praktik *green hotel* mampu menjadi perhatian publik, sehingga meningkatkan kredibilitas hotel dan meningkatkan kepuasan

tamu yang menginap di Le Grande Bali Uluwatu. Dengan reputasi yang baik, tamu tidak akan mempermasalahkan masalah harga, asalkan tamu merasa puas dan nyaman terhadap kualitas yang diberikan pihak hotel, maka tamu dengan senang hati akan menginap kembali dan merekomendasikan Le Grande Bali Uluwatu kepada pihak lainnya.

3. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan tamu yaitu dapat dilihat dari nilai koefisien regresi tiap variabel, dimana diperoleh koefisien regresi X_1 sebesar 0,201 (20,1%), X_2 sebesar 0,380 (38%), dan X_3 sebesar 0,642 (64,2%). Maka, variabel ketiga yaitu *green donation* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan tamu yakni sebesar 64,2%. Hal ini karena tamu menganggap bahwa komunitas pencinta alam dapat didukung dengan salah satu cara yakni memberikan donasi. Tamu yang menginap di Le Grande Bali Uluwatu akan merasa bahwa pihak hotel peduli terhadap lingkungannya, sehingga meningkatkan kepuasan tamu.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan *green action* pada Le Grande Bali Uluwatu diharapkan pihak hotel dapat menghemat energi di berbagai bidang, melakukan daur ulang produk, melakukan *reuse*, dan meningkatkan kegiatan operasional yang ramah lingkungan. dari bahan yang sudah tak layak pakai agar tidak menambah limbah sampah, menggunakan perubahan buku menu makanan menjadi *barcode*, Untuk meningkatkan *green food* pada Le Grande Bali Uluwatu diharapkan pihak hotel dapat menggunakan

produk makanan berbahan organik dan berasal dari *supplier* yang memiliki sertifikat *green* misalnya sertifikat ISO atau *supplier* yang mendukung kegiatan ramah lingkungan, melakukan perubahan menu menggunakan bahan lokal atau musiman, serta memberi keterangan khusus pada menu makanan. Untuk meningkatkan *green donation* pada Le Grande Bali Uluwatu diharapkan pihak hotel dapat ikut serta dalam program-program komunitas dan menyumbang dana untuk isu lingkungan yang disebabkan oleh hotel dan restoran, serta mengedukasi tamu maupun karyawan hotel terkait pentingnya menjaga kelestarian lingkungan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya terkait penerapan *green practice* (*green action*, *green food*, dan *green donation*) untuk meningkatkan kepuasan tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel: Analisa Theory Of Planned Behavior Model. *Nuevos Sistemas De Comunicación E Información*, 2013–2015.
- Abdi, A., & Rohmah, I. Y. (2020). Kepemimpinan Transformasional: Faktor Determinan Kinerja Karyawan Restoran Pada Hotel Marcure Nexa Pettarani Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 34. <https://doi.org/10.31314/Pjia.9.1.34-45.2020>
- Adhiatma, A. A. (2016). Pengaruh Modal Awal, Lamausaha, Dan Jam Kerja Terhadap Pendapatan Pedagang Kayu Glondongdi Kelurahan Karang Kebagusan Kabupaten Jepara. *Ekonomi Surakarta*, 1–10. <http://eprints.dinus.ac.id/id/eprint/17129>
- Airlangga, P. U. (2019). *Ir – Perpustakaan Universitas Airlangga*. 1–18.
- Alonso-Almeida, M., Robin, C. F., Pedroche, M. S. C., & Astorga, P. S. (2017). Revisiting Green Practices In The Hotel Industry: A Comparison Between Mature And Emerging Destinations. *Journal Of Cleaner Production*, 140, 1415–1428. *Crossref Journal*, 30(4), 506-513. (N.D.). *S2.0 S0959652616316080 Main*.
- Bogor, A. T. (N.D.). *Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja Lilis Cucu Sumartini Dan Dini Fajriany Ardining Tias*. 3(2), 111–118.
- Harlina Putri, L. (2020). Kebijakan Manajemen Dan Reaksi Customer Terhadap Penerapan Green Hotel (Studi Kasus Pada Harris Hotel & Conventions Di Kota Malang). *Profit*, 14(02), 1–12. <https://doi.org/10.21776/Ub.Profit.2020.014.02.1>
- Herlina, H., & Muliani, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(2), 74–80. <https://doi.org/10.31334/Jd.V1i2.842>
- I Made Dwi Mertha Adnyana. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif* (Issue August).
- Irawan, A., B, A. V., Perhotelan, M., & Petra, U. K. (N.D.). *No Title*. 86–101.
- Juniarti, S. (2016). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Universitas Pgrri Palembang. *Media Wahana Ekonomika*, 12(4), 88–103.

- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (N.D.). *Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. 2014.*
- 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.
- Moise, M. S., Gil-Saura, I., & Ruiz Molina, M. E. (2021). The Importance Of Green Practices For Hotel Guests: Does Gender Matter? *Economic Research-Ekonomiska Istrazivanja*, 0(0), 1–22. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2021.1875863>
- Nasional, S., & Riset, T. (2021). Astawa, I. K., Budarma, I. K., & Widhari, C. I. S. (2021, November). *Green Hotel Practice Di Bali Dan Respons Perilaku Tamu. In Prosiding Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (Sentrinov) (Vol. 7, No. 2, Pp. 1-8). 7, 1–8.*
- Repository, D., Universitas, R., & Jember, U. (2021). Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember. In *Digital Repository Universitas Jember* (Issue September 2019).
- Pertiwi, P. R. Partisipasi Hotel-Hotel Bintang Lima Dalam Penerapan Green Tourism di Kawasan ITDC Nusa Dua. In *SEMINAR NASIONAL DAN CALL FOR PAPER 2017* (P. 62).
- Roisah, R., & Riana, D. (2016). Telaah Hubungan Citra Merek, Kualitas Produk Dan Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(1), 100–107. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/351>
- Simarmata, H. M. P. (2018). *Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel*. 43–51. <https://doi.org/10.31227/osf.io/54xru>
- Sinangjoyo, N. J. (2013). Green Hotel Sebagai Daya Saing Suatu Destinasi (Studi Kasus Pada Industri Hotel Berbintang di Wilayah Yogyakarta). *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(2), 83-93.
- 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.
- Tih, S., & Zainol, Z. (2012). Minimizing Waste And Encouraging Green Practices. *Jurnal Ekonomi Malaysia*, 46(1), 157–164.
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Pesisir Restoran Di The Alantara Sanur. *Jurnal Ilmiah*

Hospitality Management, 11(2), 141–164.
<https://doi.org/10.22334/jihm.v11i2.186>

Utama, R., Bagus, I. G., Dhyana, U., & Bali, P. (2021). *Teknik Sampling Dan Penentuan Jumlah Sampel*. 2021(January 2016).
<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.5187.0808>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI