

**PELAYANAN BERBASIS *GREEN TOURISM*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
OLEH FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT  
PADA FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI KADEK AGUSTINI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**PELAYANAN BERBASIS *GREEN TOURISM*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
OLEH FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT  
PADA FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Kadek Agustini  
NIM 1815834021**

**PROGRAM STUDI D4 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](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Agustini

NIM : 1815834021

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**PELAYANAN BERBASIS *GREEN TOURISM*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
OLEH FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT  
PADA FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

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 2022

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Agustini

**SKRIPSI**

**PELAYANAN BERBASIS *GREEN TOURISM*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
OLEH FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT  
PADA FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan pada  
Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh

**Ni Kadek Agustini  
NIM 1815834021**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## SKRIPSI

# PELAYANAN BERBASIS *GREEN TOURISM* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN OLEH FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT PADA FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA

Diajukan Oleh

Ni Kadek Agustini  
NIM 1815834021

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I



Made Sudiarta, SS., M.Par.  
NIP. 196812062002121002

Pembimbing II



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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



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

**PELAYANAN BERBASIS *GREEN TOURISM*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
OLEH *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT*  
PADA **FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA****

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada :  
Kamis, 28 Juli 2022

**Penguji**

**Ketua** : JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



**Made Sudiarta, SS., M.Par.  
NIP. 196812062002121002**

**Anggota :**



**1. Drs. I Ketut Suarja, M. Si.  
NIP. 196212311993031013**



**2. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.  
NIP. 196412311990031025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas anugrah-NYA penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi tepat pada waktunya dengan judul “Pelayanan Berbasis *Green Tourism* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan oleh Food and Beverage Service Department pada Four Points By Sheraton Bali Kuta”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik tentu saja karena adanya bantuan dari berbagai pihak yang sudah mendukung selama penyusunan sampai saat skripsi selesai. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu dan memberi dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Terima kasih ini disampaikan kepada:

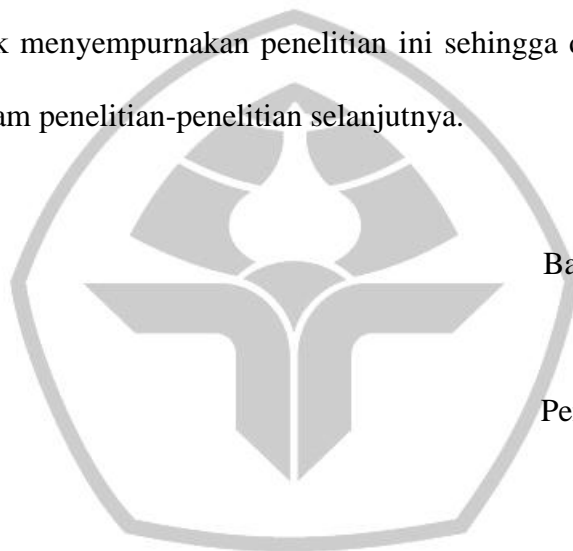
1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D. sebagai Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan selama mengikuti proses perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ni Luh Eka Armoni S.E., M.Par. sebagai Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasihat pelatihan yang memberikan bimbingan selama proses Praktik Kerja Lapangan berlangsung.
6. Made Sudiarta, S.S., M.Par. sebagai dosen pembimbing satu atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
7. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par. sebagai dosen pembimbing dua atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
8. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang sudah mengajar dan memberikan pengetahuan kepada penulis selama belajar di Politeknik Negeri Bali.
9. Kepada Ibu Ni Nyoman Artini yang sudah memberikan dukungan secara finansial dan doa selama saya belajar di Politeknik Negeri Bali.
10. Kepada Kakak Ni Putu Okarini yang selalu memberi semangat dan dukungan selama saya menempuh pendidikan D4 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.



11. Seluruh keluarga besar yang selalu memberi dukungan dan semangat selama penyusunan skripsi.
12. Seluruh staf di Four Points By Sheraton Bali Kuta yang sudah mengarahkan dan memberikan wawasan kepada penulis mengenai perhotelan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak dan penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian-penelitian selanjutnya.



Badung, 28 Juli 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**SERVICE BASED ON GREEN TOURISM  
IN IMPROVING CUSTOMER SATISFACTION  
BY FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT  
AT FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

**NI KADEK AGUSTINI  
NIM 1815834021**

**ABSTRACT**

*This research is entitled Green Tourism-Based Services in Increasing Customer Satisfaction by Food And Beverage Service Department At Four Points By Sheraton Bali Kuta. The formulation of the problem in this study is how green tourism-based services are applied to the food and beverage service department at Four Points By Sheraton Bali Kuta and what is the impact of green tourism-based services on customer satisfaction?. This study aims to determine the application of green tourism-based services by the food and beverage service department at Four Points By Sheraton Bali Kuta and its impact on customer satisfaction. The variables studied in this research are green product, green service, green design, energy saving and reduce consumption. While the dependent variable is customer satisfaction. The research sample was determined by incidental sampling method with a total sample of 80 people as respondents. The data used in this study by type are qualitative data and quantitative data. While the data according to the source used in this study is primary data in the form of questionnaires and secondary data in the form of information on the Four Points By Sheraton Bali Kuta hotel which was obtained through the hotel website and directly from the hotel's human resource manager. The data collection method used is a questionnaire. The data analysis technique used is descriptive qualitative analysis with descriptive statistics of the Likert scale range. The results showed that the application of green tourism-based services on green service and energy-saving variables was not good according to customers. The variables of green product, green design and reduce consumption are good according to customers. The impact of green tourism-based services on customer satisfaction at The Eatery Restaurant is that customers repurchase products and services, recommend products and services to others, buy other types of products from The Eatery Restaurant, are interested in buying food and beverage products from The Eatery Restaurant compared to other restaurants. and provide positive comments and suggestions regarding products and services.*

*Keywords: Service, green tourism, customer satisfaction*

**PELAYANAN BERBASIS *GREEN TOURISM*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
OLEH FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT  
PADA FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

**NI KADEK AGUSTINI  
NIM 1815834021**

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Pelayanan Berbasis *Green Tourism* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan oleh Food and Beverage Service Department pada Four Points By Sheraton Bali Kuta. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan berbasis *green tourism* yang diterapkan oleh *food and beverage service department* di Four Points By Sheraton Bali Kuta dan apa dampak pelayanan berbasis *green tourism* terhadap kepuasan pelanggan?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan berbasis *green tourism* oleh *food and beverage service department* di Four Points By Sheraton Bali Kuta dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah *green product*, *green service*, *green design*, hemat energi dan *reduce consumption*. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Sampel penelitian ditentukan dengan metode *sampling incidental* dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang sebagai responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini menurut jenisnya adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sedangkan data menurut sumbernya yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner dan data sekunder berupa informasi-informasi hotel Four Points By Sheraton Bali Kuta yang didapatkan melalui website hotel dan langsung dari *human resource manager* hotel. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan statistika deskriptif rentang skala likert. Hasil penelitian menunjukkan penerapan pelayanan berbasis *green tourism* pada variabel *green service* dan hemat energi kurang baik menurut pelanggan. Variabel *green product*, *green design* dan *reduce consumption* sudah baik menurut pelanggan. Dampak pelayanan berbasis *green tourism* terhadap kepuasan pelanggan di The Eatery Restaurant adalah pelanggan membeli kembali produk dan jasa, merekomendasikan produk dan jasa kepada orang lain, membeli jenis produk lain The Eatery Restaurant, tertarik membeli produk makanan dan minuman dari *The Eatery Restaurant* dibandingkan dari restoran lain dan memberikan komentar dan saran positif mengenai produk dan pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, *green tourism*, kepuasan pelanggan

## 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
ABSTRACT.....	x
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>7</b>
5.1 Simpulan .....	7
5.2 Saran.....	8
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Disituasi *pandemic covid 19* yang sudah melanda dunia, tidak terkecuali Indonesia selama 2 tahun terakhir tentu membawa dampak bagi segala sektor di setiap negara. Di Indonesia khususnya di Pulau Bali yang merupakan tempat destinasi wisata yang banyak dituju oleh wisatawan dari berbagai negara, sangat terkena dampak bagi sektor pariwisatanya. Pariwisata yang dulunya sangat ramai dikunjungi, dengan ratusan kamar hotel yang selalu sudah dipesan oleh tamu, kini pelan-pelan mulai bangkit walaupun *pandemic covid 19* belum berakhir. Namun karena keindahan alam dan kebudayaan yang dimilikinya tetap mampu menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Untuk menunjang kebutuhan wisatawan dalam berwisata di situasi *pandemic* ini, Bali tentu saja harus memiliki kesiapan dalam akomodasi pariwisata, salah satu akomodasi yang paling penting untuk menunjang pariwisata adalah hotel dengan menerapkan protokol kesehatan.

Hotel adalah termasuk jenis akomodasi yang dikelola secara komersil disediakan bagi seseorang atau kelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta layanan lain sesuai perkembangan kebutuhan dan teknologi (Bagyono, 2016 : 3). Bali memiliki banyak hotel yang tersebar di seluruh kabupaten/kota dari hotel non bintang sampai hotel bintang lima. Berdasarkan klasifikasinya hotel bintang di Bali biasanya dilengkapi dengan

fasilitas restoran. Selain hotel sebagai salah satu akomodasi pariwisata, pelayanan yang baik juga diperlukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan saat berwisata.

Saat situasi *pandemic* pelayanan yang diberikan juga harus mempertimbangkan protokol kesehatan, terutama pada restoran di hotel. Menurut Pramasari (2017 : 4) kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian wisatawan terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Ada banyak hotel di Bali dengan berbagai fasilitas untuk memuaskan tamu yang menginap, disamping fasilitas tersebut kualitas pelayanan juga sangat dipentingkan hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Di daerah Kuta Bali terdapat banyak hotel yang menyediakan berbagai fasilitas salah satunya di Hotel Four Points By Sheraton Bali Kuta, yang merupakan hotel bintang empat dibawah naungan Marriot *hotel management*. Ada berbagai fasilitas yang dimiliki oleh Four Points By Sheraton Bali Kuta untuk meningkatkan kepuasan tamu dengan tidak mengesampingkan protokol kesehatan yang ada di Four Points By Sheraton Bali Kuta seperti *room, swimming pool, kids pool, SPA, bar, kids club, gym area, meeting room*, dan restoran. Salah satu restoran tersebut adalah The Eatry Restaurant. Restoran ini menawarkan makanan dan minuman serta melayani *breakfast, lunch, dan dinner* dengan sistem penyajian makanan *buffet* atau *a'la carte*, dengan pelayanan yang nyaman bagi tamu.

Seiring mulai meningkatnya kedatangan wisatawan untuk menginap di Four Points By Sheraton Bali Kuta saat situasi *pandemic covid 19*. Penjualan makanan

dan minuman di restoran juga akan meningkat. Dikutip dari <http://jubelio.com/> indikator-kepuasan-pelanggan pada tanggal 18 Februari 2022 untuk meningkatkan kepuasan tamu yang datang ke restoran, *food and beverage service department* berkewajiban memberikan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang baik selain itu, kualitas produk, harga yang terjangkau, kemudahan mengakses produk, dan cara mengiklankan produk yang mudah dimengerti oleh konsumen merupakan indikator untuk mengukur kepuasan tamu.

Di Four Points By Sheraton Bali Kuta tingkat kepuasan tamu yang mengunjungi The Eatery Restaurant umumnya sudah tinggi, dilihat dari kualitas makanan dan minumannya yang disajikan maupun dari fasilitas yang disediakan. Namun agaknya kepuasan tamu ini bisa untuk ditingkatkan lagi dengan pelayanan berbasis *green tourism*.

*Green tourism* merupakan bentuk pariwisata yang memiliki tampilan terbaik dalam memupuk pengalaman belajar dan apresiasi secara berkelanjutan dalam mengelola dan meningkatkan kelestarian lingkungan alam, budaya, sosial, sumber daya destinasi dan mempromosikan kelangsungan hidup yang lebih berkualitas di masa masa mendatang (Wardhani & Valeriani, 2016).

Pada Four Points By Sheraton Bali Kuta penerapan *green tourism* perlu dilakukan disemua departmen yang ada. Salah satunya pada *food and beverage service department*, *green tourism* ini bisa diterapkan dalam pelayanan pada tamu. Pelayanan yang berbasis *green tourism* pada *food and beverage service* bisa dilihat baik secara langsung maupun tak langsung sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu. Selain itu *green tourism* sudah hampir diterapkan dalam segala

aspek kegiatan pariwisata untuk menuju pariwisata berkelanjutan untuk generasi di masa depan.

Pelayanan yang berbasis *green tourism* pada Four Points By Sheraton Bali Kuta belum dilakukan secara maksimal, seperti penggunaan *hands glove* plastik bagi tamu saat mengambil makanan *buffet* saat *breakfast* dan *event* tertentu. Penggunaan *hands glove* plastik ini sebenarnya bertujuan untuk menjalankan protokol kesehatan di restoran selama *pandemic*. Namun penggunaannya yang berlebihan tentu saja hal ini tidak mencerminkan *green tourism*. Selain itu penggunaan *hands glove* bagi tamu juga dapat berdampak kepada kepuasan tamu karena *food and beverage service staff* akan mengingatkan tamu untuk menggunakan *hands glove* setiap mengambil makanan. Dalam hal ini pelayanan berbasis *green tourism* pada *food and beverage service department* harus lebih ditekankan oleh pihak hotel.

Dari uraian di atas pelayanan berbasis *green tourism* pada *food and beverage service* mempunyai dampak terhadap kepuasan pelanggan menjadi sangat penting. Sehingga perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam tentang bagaimana pelayanan *food and beverage service department* yang berbasis *green tourism* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Four Points By Sheraton Bali Kuta, oleh karenanya peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Berbasis *Green Tourism* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan oleh *Food and Beverage Service Department* pada Four Points By Sheraton Bali Kuta”.



## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dipaparkan di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan berbasis *green tourism* yang diterapkan oleh Food and Beverage Service Department di Four Points By Sheraton Bali Kuta?
2. Apa dampak pelayanan berbasis *green tourism* terhadap kepuasan pelanggan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari disusunnya penelitian yang berjudul Pelayanan Berbasis *Green Tourism* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan oleh Food and Beverage Service Department pada Four Points By Sheraton Bali Kuta adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pelayanan berbasis *green tourism* yang diterapkan oleh Food and Beverage Service Department pada Four Points By Sheraton Bali Kuta.
2. Untuk mengetahui dampak pelayanan berbasis *green tourism* terhadap kepuasan pelanggan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari pembuatan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan teoritis dalam penerapan *green tourism* dalam pelayanan serta untuk meningkatkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan *food and beverage service* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Four Points By Sheraton Bali Kuta.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Peneliti

Penyusunan penelitian ini sebagai implementasi teori yang diberikan di kampus yang dipraktikkan di industri pariwisata. Manfaat lainnya adalah dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis terutama dalam hal memberikan pelayanan berbasis *green tourism* untuk meningkatkan kepuasan tamu. Selain itu sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan program studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

#### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan bacaan dan referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian dibidang kualitas pelayanan dengan menerapkan tema *green tourism*.

#### 3. Bagi Perusahaan

Manfaat praktis yang didapat dari penyusunan proposal ini adalah dapat memberi saran dan masukan bagi restoran yang terkait agar lebih menerapkan pelayanan berbasis *green tourism* dalam memberi pelayanan kepada tamu.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di bab sebelumnya, dapat disimpulkan mengenai bagaimana pelayanan berbasis *green tourism* yang diberikan oleh *food and beverage service staff* diterapkan di Four Points By Sheraton Bali Kuta dan juga dampak penerapan pelayanan yang berbasis *green tourism* terhadap peningkatan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Pelayanan berbasis *green tourism* yang diterapkan oleh *food and beverage service department* di Four Points By Sheraton Bali Kuta

Pelayanan berbasis *green tourism* yang diterapkan oleh *food and beverage service department* di Four Points By Sheraton Bali Kuta, sebagian besar sudah sangat baik menurut penilaian dari pelanggan. Pelayanan berbasis *green tourism* yaitu variabel *green product*, variabel *green design*, dan variabel *reduce consumption*. Namun pada variabel *green service* yaitu, *food and beverage service staff* menggunakan alat-alat yang ramah lingkungan saat menyajikan makanan dan minuman mendapat penilaian netral. Pada variabel hemat energi, yaitu menyalakan kipas saat tamu menginginkan saja juga mendapatkan penilaian kurang baik dari pelanggan.

2. Dampak pelayanan berbasis *green tourism* terhadap kepuasan pelanggan

Dengan diterapkannya pelayanan berbasis *green tourism* pelanggan melakukan beberapa tindakan yang menunjukkan bahwa mereka puas akan pelayanan yang

yang diberikan. Tindakan tersebut adalah sebagai berikut pelanggan tertarik melakukan pembelian produk atau jasa kembali ya. Kemudian merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli produk atau jasa. Pelanggan lebih tertarik membeli produk makanan dan minuman dari *The Eatery Restaurant* dibandingkan dari restoran lain. Pelanggan membeli jenis produk lain yang ditawarkan oleh *The Eatery Restaurant*. Terakhir pelanggan memberikan komentar dan saran positif pada mengenai pelayanan mendapat. Dari hasil penelitian semua nilai rata-rata di yang didapat di atas 4,24 yang berarti pelanggan sangat setuju untuk melakukan hal tersebut.

## 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian ini, ada beberapa saran yang bisa dikemukakan oleh peneliti bagi *Four Points By Sheraton Bali Kuta* untuk ke depannya yaitu:

1. Bagi pihak *Four Points By Sheraton Bali Kuta* agar menggunakan alat-alat yang lebih ramah lingkungan seperti mengganti penggunaan *hands glove* plastik saat tamu mengambil makanan pada saat penyajian makanan *buffet* dengan menerapkan penggunaan *hand sanitizer* setiap mengambil makanan selama pandemi. Selain itu dengan memisahkan sampah sesuai dengan jenisnya.
2. Bagi *food and beverage service staff* selain menerapkan pelayanan berbasis *green tourism* juga mempertahankan bersikap ramah, bertindak cepat dan tepat dalam melayani tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. (2020). Dampak Green Tourism Bagi Pariwisata Berkelanjutan Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*, 4(3), 1582–1592.
- Ali Muhidin, Sambas & Abdurahman, M. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Cv Cipta Pustaka Setia.
- Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Hadi Atmoko, T Prasetyo & Widyaningsih, H. (2018). *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. Yogyakarta: Explore.
- Hasan, A., Sekolah, D., Pariwisata, T., & Yogyakarta, A. (2014). *GREEN TOURISM Ali Hasan Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta*. 12(1), 1–15. *Jurnal Media Wisata Volume 12., No 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>
- Indrawan, R. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Pt Refika Aditama.
- Jessica Andre, Alex P Karo-Karo, Erix, , Stevannie Citra, S. W. (2021). *Analysis Service Quality Towards Customer Satisfaction. International Journal Of Social And Management Studies (Ijosmas)* 01(01), 105–116.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food & Beverage Service Operations*. Yogyakarta: CV Andi.
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city. *Jurnal Prosiding Sensei*, 1(1), 1–8.

- Pramasari, I. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Department Terhadap Kepuasan Pelanggan di Karma Kandara Resort. *Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Pada Jurusan Politeknik Negeri Bali*.
- Primananda, P., & Setiawan, P. (2014). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Good Deal Restaurant. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(3), 254020.
- Restrepo Klinge, S. (2019). No TitleEΛENH. *Ayan*, 8(5), 55. *Jurnal Ekobisnis Dewantara*
- Shamsudin, M. F., Fatini Rasol, N. E., Nayan, S. M., Esa, S. A., & Kadir, B. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction towards myrapid bus services. *Journal of Critical Reviews*, 7(19), 610–619. <https://doi.org/10.31838/jcr.07.19.75>
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sugianto, E., Kurniawan, C. J., & Kristanti, M. (2017). Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Minat Beli Konsumen Di Hotel Di Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5, 390–400.
- Sugiharto, S., & Sugianto, J. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Service Quality, Food Quality, Price, Kepuasan Pelanggan I., Vol.1(2)*, 1–10.
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R & D*. Bandung: (Alfabeta (ed.)).
- Tjiptono, Fandi & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 5). Yogyakarta: Andi.
- Wahyuni, I. A. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>
- Wardhani, R. S., & Valeriani, D. (2016). Green Tourism Dalam Pengembangan Pariwisata Bangka Belitung. *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*, 0(0), 275–286. <http://jurnal.bakrie.ac.id/index.php/INDOCOMPAC/article/view/1608>

- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11765>
- Winarya, S. (2017). Konsep Green Tourism dan Trend Green Tourism Marketing (Studi Literatur Kajian Green Tourism dan Implementasinya). *Jurnal Kepariwisataaan*, 16(June 2017), 47–53.
- Wong, C. W. Y., Wong, C. Y., & Boon-itt, S. (2013). Green Service Practices: Performance Implications and the Role of Environmental Management Systems. *Journal Service Science*, 5(1), 69–84. <https://doi.org/10.1287/serv.1120.0037>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI