

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*
PADA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT*
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN DI
HYATT REGENCY BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KADEK GANDI DANAN JAYA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*
PADA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT*
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN DI
HYATT REGENCY BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KADEK GANDI DANAN JAYA
1915834172**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*
PADA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT*
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN DI
HYATT REGENCY BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KADEK GANDI DANAN JAYA
1915834172**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

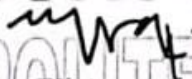
**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*
PADA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT*
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN DI
HYATT REGENCY BALI**


Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada Kamis, 27 Juli 2023



Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


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


Drs. I Ketut Suarja, M.Si.
NIP. 19621231199031013

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata

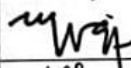

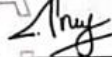
Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D
NIP. 196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN DI HYATT REGENCY BALI

yang disusun oleh **Kadek Gandi Danan Jaya (1915834172)** telah dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 27 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Nama: Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par. NIP. 196707141998032001	
Anggota	Nama: Dr. Dra. Ni Gusti Nym Suci Murni, M.Par. NIP. 196405251990032001	
Anggota	Nama: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM. NIP. 198009032008122002	

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Gandhi Danan Jaya
NIM : 1915834172
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi *Green Practice* Pada *Food And Beverage Service Department*
Untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di Hyatt Regency Bali”**

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, 27 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

METERAN
TEMPEL
97CF0AK634507101

Kadek Gandhi Danan Jaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian dengan judul **“Implementasi *Green Practice* Pada Food and Beverage Service Departement Untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Hyatt Regency Bali.”** dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Usulan Penelitian ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan Usulan Penelitian ini hingga dapat terselesaikannya tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Usulan Penelitian.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Usulan Penelitian ini.
5. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Usulan Penelitian ini dari tahap awal hingga akhir.
6. Drs.I Ketut Suarja, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Usulan Penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di Hyatt Regency Bali khususnya di bagian Food and Beverage Service Department yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan Usulan Penelitian ini.
8. I Nengah Wadiana dan Ni Wayan Sartini sebagai kedua orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan Skripsi ini.
9. Teman-teman kelas MBP VIII A yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling member masukan, dan informasi dalam melakukan penulisan Usulan Penelitian ini.

Usulan Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar Usulan Penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Badung, Juli 2023

Kadek Gandi Danan Jaya



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Dananjaya, Gandi. 2023. *Implementasi green practice pada food and beverage departement untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Hyatt Regency Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par. dan Pembimbing II: Drs.I Ketut Suarja, M.Si.

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

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Implementasi *green practice* pada *food and beverage service department* untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Hyatt Regency Bali. Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data, diantaranya observasi, wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Data yang telah dikumpulkan di analisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi *green practice* (*green action, green food, green donation*) terhadap kepuasan tamu Hotel Hyatt Regency Bali adalah sebesar 76,9%. Hal ini berarti bahwa sudah adanya penerapan *green practice* di Hotel Hyatt Regency Bali khususnya di Pizzaria Restaurant. Variabel *green food* merupakan *green practice* yang paling dominan mempengaruhi kepuasan tamu di Hyatt regency Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Dananjaya, Gandi. 2023. *Implementasi green practice pada food and beverage departement untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Hyatt Regency Bali. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.*

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I : Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par. and supervisor II: Drs.I Ketut Suarja, M.Si.

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

The purpose of this study was to analyze the effect of implementing green practices in the food and beverage service department to increase tourist satisfaction at the Hyatt Regency Bali. This study used several data collection methods, including observation, interviews, questionnaires and literature study. The data that has been collected is analyzed using multiple linear regression analysis techniques. The results of the analysis show that the implementation of Green Practice (green action, green food, green donation) on guest satisfaction at the Hyatt Regency Bali Hotel is 76.9%. This means that the implementation of green practice has started at the Hyatt Regency Bali Hotel, especially at the Pizzaria Restaurant, such as regulations not to smoke in the restaurant area, starting to use take away boxes from paper boxes, separate bins for food waste and non-food waste. , as well as starting to prohibit guests from ordering food from outside and entrusting it to the receptionist. The green food variable is the most dominant Green Practice influencing guest satisfaction at the Hyatt regency Bali.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 <i>Green Practice</i>	9
2.1.2 Langkah-Langkah <i>Green Practice</i> di Restaurant	11
2.1.3 <i>Food and Beverage Service Departement</i>	12
2.1.4 Kepuasan Tamu	14
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian.....	22
3.3 Identifikasi Variabel	22
3.4 Definisi Operasional Variabel	23
3.5 Jenis Dan Sumber Data.....	27
3.6 Metode Penentuan Sampel	28
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.8 Teknik Analisis Data	31

3.9 Analisis Regresi Linear Berganda	32
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.11 Uji Hipotesis	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	36
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian	46
BAB V PENUTUP.....	6
5.1 Kesimpulan	6
5.2 Saran	6
DAFTAR PUSTAKA	8
LAMPIRAN.....	74



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator dan Variabel	22
Tabel 4.1 Fasilitas Kamar Hyatt Regency Bali	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	42
Tabel 4.6 Kriteria Jawaban Kuisisioner.....	43
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel <i>Green Action</i>	43
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel <i>Green Food</i>	44
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel <i>Green Donation</i>	45
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepuasan tamu	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Korelasi Berganda	53
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.17 Hasil Uji t	56



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Hotet Hyatt Regency Bali	29
Gambar 4.1 Piano Lounge	32
Gambar 4.2 Pizzaria	32
Gambar 4.3 Omang-Omang Restaurant	32
Gambar 4.4 Swiming Pool	33
Gambar 4.5 Spa & wellnes	34
Gambar 4.6 Ballroom.....	34
Gambar 4.7 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	35
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas	50
Gambar 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Gambar 4.10 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho	55
Gambar 4.11 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho (t-test) X_1	57
Gambar 4.12 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho (t-test) X_2	59
Gambar 4.13 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho (t-test) X_3	60



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian	66
Lampiran 1: Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	70
Lampiran 2: Lampiran Analisis Regresi Linier Berganda	72
Lampiran 3: Uji Asumsi Klasik	74
Lampiran 4: Data Karakteristik Responden	76
Lampiran 5: Tabulasi Data.....	78
Lampiran 6: Struktur Organisasi Hyatt Regency Bali.....	84



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat Bali selalu menjaga kebudayaan mereka dengan keramah tamahan yang mereka miliki dapat memberikan *image* dan pengaruh positif bagi wisatawan yang berkunjung. Perkembangan pariwisata di Bali sangat berkembang pesat karena adanya dukungan dari sarana dan prasarana yang ada di Bali, hal ini dapat membawa dampak dan pengaruh yang luas bagi masyarakat terutama di perekonomian di Bali.

Untuk menunjang lingkungan pariwisata yang ada di Bali di butuhkan sarana akomodasi,yaitu *restaurant,villa,hotel,dan penginapan*.semua fasilitas penunjang tersebut memiliki design dan daya tarik tersendiri.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.Dalam hal ini *Food and Beverage Department* adalah bagian yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan dalam hal menghadirkan makanan dan minuman. Masalah lingkungan semakin diakui sebagai perhatian yang signifikan bagi industri pariwisata di seluruh dunia (Alonso et al 2017), diketahui bahwa *industry* 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 (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, Gil-Saura, & Ruiz Molina, 2021) yang menyatakan “Karena meningkatnya kesadaran konsumen akan masalah lingkungan, semakin banyak hotel yang mengembangkan praktik ramah lingkungan sebagai tanggapan atas masalah lingkungan para tamu mereka dan meningkatkan citra mereka.”. 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 (Abarca, 2021).

Peran *Food and Beverage Department* dapat dilihat dengan adanya *restoran, bar, atau coffee shop* di dalam hotel yang dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan pokoknya akan makanan dan minuman bagi tamu yang menginap serta tamu yang ingin makan di *restaurant* tersebut (Siregar, 2019). Menyadari hal tersebut, saat ini banyak hotel yang menonjolkan bagian *Food and Beverage* untuk meningkatkan pendapatan. Berbagai upaya dilakukan mulai dari peningkatan rasa dan kualitas makanan yang ditawarkan, peningkatan pelayanan/*service* para *waiter* dan *waitress*, hingga promosi yang gencar untuk member informasi kepada para wisatawan hotel untuk mencoba berbagai tawaran makanan dan minuman yang dipromosikan.

Salah satu hotel berbintang 5 yang terdapat di Bali yang telah menerapkan *Green Practice* adalah Hotel Hyatt Regency Bali dan ditetapkan sebagai salah satu

green hotel di Bali. *Green Practice* adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan meminimalkan pada kerusakan lingkungan. *Green Practice* didefinisikan sebagai “ramahlingkungan, yaitu melakukan bisnis dengan cara mengurangi limbah, menghemat energi, dan secara umum meningkatkan kesehatan lingkungan. Untuk memilih hotel yang benar-benar secara konsisten yang menerapkan praktek ramah lingkungan (*Green Practice*) dengan memanfaatkan sumber daya hemat energi dan berbasis produk local atau yang tergabung dalam *green industry* (*Ecogreen Hotel, Eco Suites, Green Hotel Association*). Konsep *green* hotel “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 local serta mampu menciptakan manajemen yang sehat. Pizzaria *Restaurant* yang berada di dalam Hotel Hyatt Regency Bali yang telah menerapkan *Green Practice*.

Penerapan *Green Practice* di Hotel Hyatt Regency Bali khususnya di Pizzaria *Restaurant* masih kurang maksimal, masih ada beberapa *complaint* dari tamu secara langsung. Beberapa *complaint* dari wisatawan secara langsung yaitu masih adanya kebebasan untuk merokok di beberapa area restaurant yang membuat tamu lainnya merasa terganggu, masih terlihat menggunakan *take away box Styrofoam* sebaiknya diganti menggunakan *take away box* dari *paper box*, sampah makanan maupun non makanan masih tercampur menjadi satu di area *steward* yang mana baiknya di pisahkan menurut jenisnya agar bisa di pilah mana yang dapat di

daurulang dan harus di buang,daftar menu makanan dan minuman yang masih menggunakan media sejenis buku yang mana sebaiknya diganti dengan *barcode* sehingga meminimalisir penggunaan kertas.Selain itu pihak hotel juga masih memperbolehkan wisatawan untuk memesan makanan dari luar yang dititipkan dibagian *receptionist* hal tersebut membuat tamu lain yang *check-in* merasa tertanggung dan pengemasan makanannya masih menggunakan *plastic* sehingga menyebabkan bertambahnya jumlah limbah plastik di hotel. Fenomena-fenomena di atas yang membuat beberapa tamu merasa kecewa dan tidak puas di hotel Hyatt Regency Bali pada saat makan di Restoran Pizzaria yang berada di dalam hotel tersebut. Kepuasan wisatawan mempengaruhi *image* Retorant kedepannya dan minat untuk datang lagi, maka dari itu pihak restorant harus selalu berusaha membuat wisatawan yang makan 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* Pada *Food and Beverage Service Departement* Terhadap Kepuasan Tamu di Hyatt Regency Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan oleh penulis adalah:

1. Bagaimana Implementasi *Green Practice* pada *Food and Beverage Service Departement* untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Hyatt Regency Bali?

2. Variable *Green Practice* manakah yang paling dominan dalam untuk meningkatkan kepuasan wisatawan pada *Food and Beverage Service Departement* di Hyatt Regency Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Implementasi *Green Practice* pada *Food and Beverage Service* Terhadap Kepuasan Tamu di Hyatt Regency Bali.
2. Untuk menganalisis variabel *Green Practice* manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan tamu di Hyatt Regency Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dapat berguna bagi pembaca adalah

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk menambah pengetahuan penulis mengenai pengaruh Implementasi *Green Practice* pada *Food and Beverage Service* Terhadap Kepuasan Tamu di Hyatt Regency Bali.
 - b. Untuk membandingkan teori yang didapat di bangku kuliah dengan masalah-masalah yang bersifat praktis yang di terima di Hyatt Regency Bali.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penerapan atau implementasi *Green Practice* khususnya di Hyatt Regency Bali untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang berkaitan dengan hasil penelitian pengaruh implementasi *Green Practice* terhadap kepuasan tamu Hotel Hyatt Regency Bali pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan *Green Practice* di Hotel Hyatt Regency Bali khususnya di Pizzaria Restaurant sudah mulai diterapkan. Hal ini dibuktikan dengan mulai adanya peraturan untuk tidak merokok di area restaurant. Selain itu, pelan-pelan pihak Hotel Hyatt Regency Bali mulai menggunakan *take away box* dari *paper box*. Telah disediakan tempat sampah terpisah untuk sampah makanan dan sampah non makanan. Selain itu pihak hotel juga mulai melarang tamu untuk memesan makanan dari luar serta dititipkan dibagian *receptionis*.
2. Variabel *green food* merupakan *Green Practice* yang paling dominan mempengaruhi kepuasan tamu di Hyatt regency Bali.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Hotel Hyatt Regency Bali, dalam upaya meningkatkan Kepuasan tamu dari aspek *green action*, maka pihak Hotel Hyatt Regency Bali perlu

mengurangi jumlah bahan baku, usaha melakukan *reuse*, dan meningkatkan kegiatan operasional yang ramah lingkungan.

2. Bagi Hotel Hyatt Regency Bali, dalam upaya meningkatkan Kepuasan tamu dari aspek *green food*, maka pihak Hotel Hyatt Regency Bali perlu membeli dan menggunakan bahan organik untuk sebagian kebutuhan *kegiatan food preparation*.
3. Bagi Hotel Hyatt Regency Bali, dalam upaya meningkatkan Kepuasan tamu dari aspek *green donation*, maka pihak Hotel Hyatt Regency Bali perlu melakukan edukasi kepada dan tamu yang menginap dan berkunjung ke hotel secara khusus terhadap dampak kerusakan lingkungan dari industri restoran.
4. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menggunakan variabel lain yang dapat meningkatkan kepuasan tamu, misalnya *functional value*.

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.
- 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*.
- Astawa, I. K., Budarma, I. K., & Widhari, C. I. S. (2021). Green Hotel Practice Di Bali Dan Respons Perilaku Tamu. *In Prosiding Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV)*, 7(2), 1–8.
- Bhojaraju, G., Thamaria, N., & Al, U. et. (2005). restaurant. *Journal of Chemical Information and Modeling 健康関連指標に関する共分散構造分析Title, 12 Suppl 1(9), 1–29*. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049><http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21918515><http://www.cabi.org/cabebooks/ebook/20083217094>
- Budiantoro, A. V., Irawan, A., & Kristanti, M. (2015). Pengaruh *Green Practice* Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101. Retrieved from <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/3482>
- 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*.
- Juniarti, S. (2016). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Universitas Pgri 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).
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., &

- Surabaya, P. (2014). *Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya*. (2011), 496–515.
- Lusiyana, E., & Kasmita, K. (2021). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di UNP Hotel & Convention. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(1), 59–66. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i1.26072>
- 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-Ekonomska Istrazivanja*, 0(0), 1–22. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2021.1875863>
- Razak, SE., MS., I., & Sari, N. P. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i3.160>
- Rohani, S. (2021). Prosedur Kerja Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Javanoa Resto Ijen View Hotel & Resort Bondowoso. In *Digital Repository Universitas Jember*.
- Siregar, R. (2019). Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 2 No. 3 Desember 2019. *Jurnal Simplex*, 2(3), 49–62.
- 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 pesisi 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