

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN ACTION* DALAM MENDUKUNG
PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR KARYAWAN
PADA *CLUB LOUNGE* PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Santi Wahyuni

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Implementasi *Green Action* Dalam Mendukung *Pro Eviromental Behavior* Karyawan Pada *Club Lounge* Padma Resort Bali” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa tujuan penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan dan penulisan skripsi ini. Untuk itu penulisan mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas yang lengkap untuk proses perkuliahan di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.

4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Drs. I Ketut Utama, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, arahan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh manajemen hotel yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pengumpulan data serta memberikan informasi yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. I Made Dania dan I Luh Sumanaring kedua orang tua yang sudah memberikan doa, arahan dan selalu mendukung dalam proses penyusunan penelitian ini,

Penulis menyadari laporan ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak dan berhadap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis



Ni Kadek Santi Wahyuni

ABSTRAK

Wahyuni, Ni Kadek Santi. (2025). *Implementasi Green Action dalam Mendukung Pro Environmental Behavior Karyawan pada Club Lounge Padma Resort Legian*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Drs . I Ketut Utama, MA, dan Pembimbing II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita , SE., M.Tr.Par

Kata Kunci: Green Action, Pro Environmental Behavior, Club Lounge, Pariwisata Berkelanjutan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi implementasi Green Action dan menganalisis indikator yang perlu ditingkatkan dalam mendukung perilaku pro-lingkungan (pro environmental behavior) karyawan pada Club Lounge di Padma Resort Legian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Green Action di Club Lounge telah diterapkan melalui pengurangan limbah plastik, penggunaan bahan ramah lingkungan, efisiensi energi, serta edukasi dan pelatihan berkelanjutan kepada karyawan. Selain itu, hotel menerapkan sistem penghargaan untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam menjalankan praktik ramah lingkungan. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan, seperti pengelolaan limbah plastik botol dan pemahaman menyeluruh karyawan terhadap kebijakan keberlanjutan. Dukungan manajemen dan pembentukan budaya kerja yang sadar lingkungan menjadi kunci keberhasilan program ini dalam mewujudkan pariwisata yang berkelanjutan.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Wahyuni, Ni Kadek Santi. (2025). *Implementation of Green Action to Support Pro Environmental Behavior of Employees at the Club Lounge of Padma Resort Legian*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dr. Drs . I Ketut Sutarna, MA, and Pembimbing II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita , SE., M.Tr.Par

Keywords: Green Action, Pro Environmental Behavior, Club Lounge, Sustainable Tourism

This study aims to identify the implementation of Green Action and analyze which indicators need to be improved to support pro-environmental behavior among employees at the Club Lounge of Padma Resort Legian. The research applies a qualitative descriptive method with data collected through observation, interviews, documentation, and literature review. The findings show that Green Action has been implemented through plastic waste reduction, use of eco-friendly materials, energy efficiency, and continuous education and training for employees. In addition, the hotel adopts a reward system to motivate employees to engage in environmentally friendly practices. However, several aspects still need improvement, such as the management of plastic bottle waste and enhancing employees' comprehensive understanding of sustainability policies. Managerial support and the establishment of an environmentally conscious work culture are key to the program's success in realizing sustainable tourism.

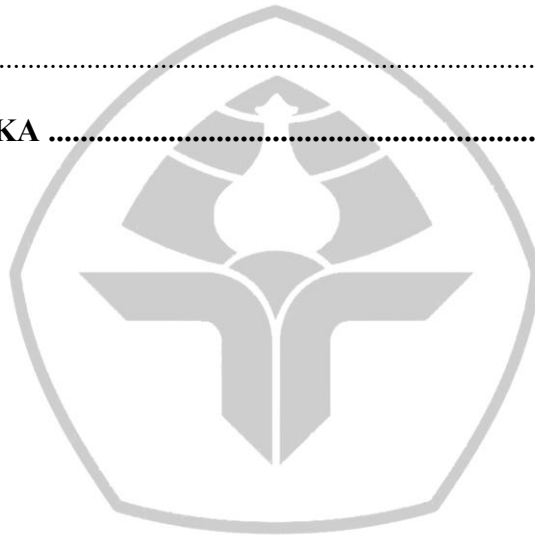
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup	5
1.5.2 Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6

2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Front Office	7
2.1.3 Club Lounge	9
2.1.4 Green Practice	9
2.1.5. Pro Environmental Behaviour	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	17
3.2 Objek Penelitian	17
3.3 Identifikasi Variabel	18
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	18
3.5 Jenis dan Sumber Data	20
3.5.1 Jenis Data	20
3.5.2 Sumber Data	21
3.6 Penentuan Informan	22
3.7 Pengumpulan Data	22
3.7.1 Observasi	23
3.7.2 Wawancara.....	23
3.7.3 Dokumentasi.....	23
3.7.4 Studi Pustaka	24
3.8 Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	26
4.1.1 Sejarah Perusahaan	26
4.1.2 Fasilitas Perusahaan	28

4.1.3 Strukur Organisasi Perusahaan.....	31
4.2 Hasil Penelitian.....	34
4.2.1 Implementasi Green Action Pada Hotel Padma Resort Legian.....	34
4.2.2 Implementasi Green Action Dalam Mendukung Pro Environmental Behavior	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Simpulan.....	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel	18
--	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Suasana di Padma Legian.....	26
Gambar 4.2 Logo Padma Legian	27
Gambar 4.3 Lobby	29
Gambar 4.4 Club Lounge.....	29
Gambar 4.5 Guest Departure Lounge	30
Gambar 4.6 Mushola.....	30
Gambar 4.7 24 Hour Security	31
Gambar 4.8 Struktur Organisasi Padma Resort Legian	31



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	29
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	52
Lampiran 3. Hasil Wawancara	55
Lampiran 4. Dokumentasi Fasilitas Padma Resort Legian	38



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dari tahun ke tahun. Salah satu contoh nyata dari pesatnya perkembangan tersebut adalah Pulau Bali, yang dikenal juga sebagai Pulau Dewata. Pulau ini memiliki keunikan budaya, keindahan alam, dan berbagai aktivitas spiritual yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan mancanegara (Nggini, 2019). Selain pengembangan properti yang unik dan bernuansa budaya lokal, penting pula untuk memperhatikan pengembangan pilihan akomodasi seperti hotel, vila, *resort*, dan jenis akomodasi lainnya (Dipayanaa & Sunartaa, 2015).

Sebagai bagian dari industri pariwisata, setiap restoran dan unit akomodasi di Provinsi Bali wajib menerapkan prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. Salah satu prinsip tersebut adalah menjaga kelestarian alam dan lingkungan hidup. Menurut Ningrum (2023), penerapan prinsip ramah lingkungan di restoran dapat diwujudkan melalui upaya menjaga lingkungan, mengurangi penggunaan plastik, mengelola berbagai jenis sampah, menekan emisi karbon, dan yang paling penting, menghemat penggunaan energi. Komitmen terhadap perlindungan lingkungan dapat terlihat dari partisipasi dalam program penghijauan, pengurangan konsumsi plastik melalui penggunaan botol air minum yang dapat digunakan ulang di Club Lounge

Padma Resort Legian, serta pengelolaan sampah melalui pemisahan jenis sampah di tempat sampah yang tersedia.

Penerapan prinsip ramah lingkungan ini membutuhkan partisipasi aktif dari seluruh departemen hotel. Salah satunya adalah departemen *front office* yang merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel (Maiziva, 2017). Letaknya yang berada di lobi menjadikan *front office* sebagai titik pertama interaksi tamu dengan hotel. Oleh karena itu, departemen ini memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin kelancaran operasional serta memberikan pelayanan maksimal kepada tamu yang menginap di Padma Resort Legian.

Departemen *front office* juga memiliki tanggung jawab sebagai pusat informasi yang membantu berbagai kebutuhan tamu selama menginap (Hariadi et al., 2023). Salah satu area layanan unggulan yang termasuk dalam departemen ini adalah layanan *Club Lounge*, yaitu fasilitas eksklusif bagi tamu VIP (*Very Important Person*) dan VVIP (*Very-Very Important Person*). Akses ke *Club Lounge* diberikan kepada tamu yang menginap di kamar-kamar tertentu seperti *Chalet Garden Club*, *Suite Balkon*, *Suite Deluxe*, *Suite Studio*, *Suite Junior*, dan *Suite Presidensial*. Tujuan utama dari layanan *Club Lounge* adalah memberikan pengalaman menginap yang berkesan dan istimewa. Fasilitas premium yang ditawarkan mencakup layanan *check-in* dan *check-out* yang efisien, sarapan spesial, makanan ringan, serta *cocktail hour* pada waktu tertentu. Pelayanan yang diberikan diharapkan menciptakan hubungan personal dengan tamu dan menciptakan pengalaman menginap yang tidak terlupakan.

Namun demikian, operasional *Club Lounge* Padma Resort Legian masih sangat bergantung pada penggunaan kertas, plastik, dan peralatan elektronik. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip *reen action*. Penggunaan bahan tidak ramah lingkungan di *Club Lounge* dapat dilihat pada pemakaian kertas untuk daftar menu, pencatatan pesanan, dan daftar anggota *Club Lounge*. Selain itu, jus dari pemasok masih dikemas dalam botol plastik, dan masih ada beberapa karyawan yang menggunakan botol air minum sekali pakai berbahan plastik. Di sisi lain, *Club Lounge* telah mulai menerapkan *green action*, seperti memanfaatkan sisa kertas yang masih bisa digunakan kembali untuk mengurangi pemborosan. Akan tetapi, berdasarkan pengamatan penulis saat pelaksanaan pelatihan, penerapan *green action* oleh karyawan masih belum optimal dan perlu ditingkatkan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *green action* telah diterapkan namun belum berjalan secara maksimal. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi *Green Action* dalam Mendukung *Pro-Environmental Behavior* Karyawan pada *Club Lounge* Padma Resort Legian.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi *Green Action* pada Hotel Padma Resort Legian?
2. Bagaimanakah implementasi *Green Action* dalam mendukung *pro environmental behavior* karyawan pada *Club Lounge* Padma Resort Legian?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi implementasi *Green Action* dalam mendukung *Pro Environmental* Karyawan pada *Club Lounge* Padma Resort Legian.
2. Untuk menganalisis indikator *Green Action* apa saja yg perlu ditingkatkan dalam mendukung *Pro Environmental Behavior* pada *Club Lounge* Padma Resort Legian.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian mengenai implelementasi *Green Action* dalam mendukung *Pro Environmental Behavior* Karyawan pada Padma Resort Legian diharapkan bisa menjadi acuan untuk mendapatkan pandangan baru yang bermanfaat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Manfaat penelitian ini bagi Politeknik Negeri Bali yaitu diharapkan penelitian ini dapat menjadi refrensi bagi mahasiswa/i Politeknik Negeri Bali yang ingin meneliti tentang implementasi *Green Action* dalam Mendukung *Pro Environmental Behavior* Karyawan pada Padma Resort Legian.

b. Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian ini bagi perusahaan yaitu diharapkan dapat menjadi masukan dan acuan bagi perusahaan untuk memaksimalkan Implementasi *Green Action*

dalam mendukung *Pro Environmental Behavior* Karyawan pada Padma Resort Legian.

c. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu dalam pentingnya implementasi *green action* dalam mendukung *pro environmental behavior* karyawan pada Padma Resort Legian.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup

Berdasarkan topik penelitian mengenai *green action* dan *pro environmental behavior* karyawan, ruang lingkup dan batasan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah *green action* dan *pro environmental behavior* karyawan.
2. Penelitian ini mengambil informan dari karyawan *Club Lounge* Padma Resort Legian.

1.5.2 Batasan Penelitian

Adapun Batasan Penelitian dari penelitian sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini hanya pada Implementasi *Green Action* dalam mendukung *Pro Environmental Behavior* Karyawan pada *Club Lounge* Padma Resort Legian
2. Periode pengambilan data lapangan dilakukan dalam rentang waktu satu tahun, yaitu dari Juli 2024 hingga Juli 2025

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, kesimpulan dari penelitian ini dapat dirangkum dalam dua poin utama berikut:

1. Program *green action* di Hotel Padma Resort Legian telah diimplementasikan melalui berbagai kebijakan, seperti pengurangan limbah plastik, efisiensi energi, dan pengelolaan sampah yang lebih baik. Hotel juga menerapkan penggunaan bahan ramah lingkungan dalam operasional sehari-hari serta melakukan edukasi berkelanjutan bagi karyawan agar lebih sadar akan pentingnya praktik keberlanjutan.
2. Program *Green Action* berperan penting dalam meningkatkan *pro environmental behavior* karyawan di *club lounge* melalui edukasi, pelatihan, serta sistem penghargaan bagi karyawan yang berkontribusi dalam praktik ramah lingkungan. Dukungan dari manajemen serta adanya kebijakan yang jelas mengenai keberlanjutan membantu membentuk kebiasaan positif karyawan dalam menjaga lingkungan kerja yang lebih hijau dan berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas implementasi *green action*, sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan

Perusahaan perlu memperkuat program pelatihan dan edukasi karyawan mengenai pentingnya perilaku ramah lingkungan, termasuk melalui seminar dan workshop berkala. Selain itu, evaluasi terhadap efektivitas kebijakan lingkungan harus dilakukan secara berkala untuk menyesuaikan strategi dengan tantangan yang ada. Pemberian insentif dan penghargaan bagi karyawan yang aktif dalam program Green Action juga dapat meningkatkan motivasi mereka untuk terus menerapkan kebiasaan ramah lingkungan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi lebih lanjut dampak program Green Action terhadap aspek lain, seperti loyalitas karyawan, kepuasan tamu, dan efisiensi biaya operasional. Studi komparatif dengan hotel lain yang menerapkan kebijakan lingkungan serupa juga dapat memberikan gambaran lebih luas mengenai efektivitas strategi keberlanjutan di sektor perhotelan. Selain itu, penelitian yang lebih mendalam dapat dilakukan untuk mengukur sejauh mana perilaku ramah lingkungan karyawan di tempat kerja juga diterapkan dalam kehidupan sehari-hari mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Salem, A. S. (2021). Applying Green Practices In Hotels Sector To Ensure Sustainable Development-Case Study Of The Hotels In Siwa Oasis. *Alexandria Science Exchange Journal*, 42(2), 381–393. <https://doi.org/10.21608/Asejaiqjsae.2021.170151>
- Afkarina, G. (2017a). *Peranan Staf The Club Lounge (Section Pada Front office Department) Saat Evening Cocktail Di Bumi Surabaya City Resort The Role Of The Club Lounge Staff (Section On Front office Department) At Evening Cocktail In Bumi Surabaya City Resort*. Universitas Jember. <https://repository.unej.ac.id/jspui/bitstream/123456789/84443/1/Gresya%20Afkarina%20%23.pdf>
- Andzari, A., Purwandari, D., & Yuliani, S. (2021). Hubungan Budaya Sekolah Dengan Pro Environmental Behavior Siswa. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Lingkungan Dan Pembangunan*, 22(01), 16–25. <https://doi.org/10.21009/Plpb.221.02>
- Azizah, N., & Khalijah Simanjuntak, S. (T.T.). *Transformasi Manageria Journal Of Islamic Education Management Peran Kepala Sekolah Dalam Pelaksanaan Manajemen Berbasis Sekolah Di Sma Negeri 1 Kutacane*. <https://doi.org/10.47476/Manageria.V3i2.3179>
- 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. <https://www.neliti.com/id/publications/83304/pengaruh-green-practice-terhadap-green-consumer-behavior-di-the-kemangi-restaura>
- Dipayanaa, A., & Sunartaa, I. N. (2015). Dampak Pariwisata Terhadap Alih Fungsi Lahan Di Desa Tibubeneng Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung (Studi Sosial-Budaya). *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 3(2), 8811. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1586406&val=4936> &
- Fatoki, O. (2019). Hotel Employees' Pro-Environmental Behaviour: Effect Of Leadership Behaviour, Institutional Support And Workplace Spirituality. *Sustainability (Switzerland)*, 11(15). <https://doi.org/10.3390/Su11154135>
- Hariadi, S., Moengin, P., & Maulidya, R. (2023). Impact Of Green Practices Through Green Product And Service Innovation: Sustainable Product-Service System

- Performance Model. *International Journal Of Sustainable Engineering*, 16(1), 1–15. <https://doi.org/10.1080/19397038.2023.2205873>
- Karmoker, K., Zannat, T., & Roy, B. (2020). Can Green Hrm Practices Influence Hotel Employees' Green Behavior? Evidence From Khulna City Hospitality Industry, Bangladesh. *International Journal Of Human Resource Studies*, 10(4), 149. <https://doi.org/10.5296/Ijhrs.V10i4.17641>
- Kusuma Ningrum, N. F. M. (2023). Penerapan Green Office Pada Food And Beverage Department Dalam Peningkatan Kepedulian Lingkungan Di Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Journal Of Mandalika Review*, 2(1), 27–38. <https://doi.org/10.55701/Mandalika.V2i1.49>
- Lange, F., & Dewitte, S. (2019). Measuring Pro-Environmental Behavior: Review And Recommendations. *Journal Of Environmental Psychology*, 63(665501), 92–100. <https://doi.org/10.1016/J.Jenvp.2019.04.009>
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2021). Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 9(2), 99–109. <https://www.neliti.com/id/publications/85297/eksplorasi-persepsi-masyarakat-terhadap-green-practices-di-restoran-restoran-yan>
- Maiziva, D. R. (2017). Peranan Receptionist Pada *Front office Departement* Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1–10. <https://www.neliti.com/publications/209019/peranan-receptionist-pada-front-office-departement-hotel-grand-zuri-pekanbaru>
- Maulanasari, A. R., & Asshofi, I. U. A. (2021). Upaya peningkatan kualitas pelayanan front office di Hotel Grasia Semarang. *Undergraduate Conference on Language, Literature, and Culture (UNCLLE)*, 1(1), 209. <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/uncle/article/view/5089>
- Nggini, Y. H. (2019). Analisis Swot (Strength, Weaknes, Opportunity, Threats) Terhadap Kebijakan Pengembangan Pariwisata Provinsi Bali. Dalam *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* (Vol. 3, Nomor 1). <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/fisip/article/view/1739>
- Noviastuti, N., Agustina Cahyadi, D., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (T.T.). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. Dalam *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan* (Vol. 3, Nomor 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/17>

- Nul Hakim, L. (2020). *Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara Terhadap Elit Review Of Qualitative Method: Interview Of The Elite*. <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/aspirasi/article/view/501>
- Palupi, T., & Sawitri, D. R. (2017). Hubungan Antara Sikap Dengan Perilaku Pro-Lingkungan Ditinjau Dari Perspektif Theory Of Planned Behavior. *Proceeding Biology Education Conference*, 14(1), 214–217. <https://jurnal.uns.ac.id/prosbi/article/view/18936/0>
- Priscilia, G. H. (2021). Kesadaran Konsumen Terhadap Penerapan Green Practice Pada Starbucks Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 1. <https://media.neliti.com/media/publications/83451-ID-persepsi-konsumen-terhadap-green-marketi.pdf>
- Prasadjana Tan, Rio Budi. (2010). *Kunci Sukses Memasarkan Jasa*. Pariwisata, Jakarta : Eseni.
- Suganthi, L. (2019). Examining The Relationship Between Corporate Social Responsibility, Performance, Employees' Pro-Environmental Behavior At Work With Green Practices As Mediator. *Journal Of Cleaner Production*, 232, 739–750. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652619318311>
- Trang, H. L. T., Lee, J.-S., & Han, H. (2019). How Do Green Attributes Elicit Pro-Environmental Behaviors In Guests? The Case Of Green Hotels In Vietnam. *Journal Of Travel & Tourism Marketing*, 36(1), 14–28. https://www.researchgate.net/publication/326384250_How_do_green_attributes_elicit_pro-environmental_behaviors_in_guests_The_case_of_green_hotels_in_Vietnam
- Wijaya, H., Filsafat, S. T., & Makassar, J. (2018). *Analisis Data Kualitatif Model Spradley (Etnografi)*. <https://www.researchgate.net/publication/323557072>
- Wirya, I. M. S., Prayogi, P. A., & Widianegara, I. G. A. B. (2022a). Strategi Guest Relation Officer Grand Club Dalam Pelayanan Tamu Vip Dan Vvip Di Club Lounge Hotel Grand Hyatt Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 112–124. https://mapindo.ejurnal.info/index.php/manajemen_pelayanan_hotel/article/view/141