

SKRIPSI
IMPLEMENTASI E-SERVICE
DALAM MENDUKUNG GREEN RESTAURANT
PADA KORAL RESTAURANT
THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Trisna Dewi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI E-SERVICE
DALAM MENDUKUNG GREEN RESTAURANT
PADA KORAL RESTAURANT
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Komang Trisna Dewi
NIM 2415854057**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI E-SERVICE
DALAM MENDUKUNG GREEN RESTAURANT
PADA KORAL RESTAURANT
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Komang Trisna Dewi
NIM 2415854057**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
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 menyusun skripsi yang berjudul "Implementasi *E-Service* dalam Mendukung Green Restaurant pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali". Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan D4 Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Ucapan terimakasih disampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e, Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas untuk melaksanakan 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 izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penyusunan skripsi
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini
5. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
6. Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali The Apurva Kempinski Bali dan *Culinary Concierge Team* yang telah banyak memberi petunjuk pada saat melakukan penelitian serta memberikan bimbingan dan pengarahan selama pengumpulan data.

7. Bapak Komang Yasa dan Ibu Ni Wayan Sri serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi

Terdapat kemungkinan adanya kekurangan dalam skripsi ini, dengan kerendahan hati diharapkan dapat memberi masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadikannya lebih baik lagi. Besar harapan penulis agar skripsi ini bisa bermanfaat dan berguna bagi pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis

Komang Trisna Dewi



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Dewi, Komang Trisna (2025). Implementasi *E-Service* Dalam Mendukung *Green Koral Restaurant* Pada *The Apurva Kempinski Bali* di The Apurva Kempinski Bali
Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM dan Pembimbing II: Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd.

Kata Kunci: *green hotel*, lingkungan yang berkelanjutan, restoran, implementasi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-service* dalam mendukung *green restaurant* di The Apurva Kempinski Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, melalui observasi partisipatif dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-service* dalam mendukung konsep *green restaurant* pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali melalui empat indikator utama, yaitu *Safe & Secure*, *Ubiquitous*, *Simple & Easy*, dan *Innovability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-service* telah berperan signifikan dalam mendukung praktik ramah lingkungan, seperti efisiensi energi dan air, pengelolaan limbah, serta penyediaan makanan berkelanjutan. *Safe & Secure* tercermin melalui sistem keamanan dan informasi bahan makanan, sementara *Ubiquitous* diwujudkan dalam kemudahan layanan reservasi online, *Simple & Easy* pada proses pemesanan yang sederhana, dan *Innovability* pada penggunaan teknologi digital untuk edukasi dan pengelolaan lingkungan. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang belum optimal, seperti fitur edukasi green practices pada pelanggan, penguatan perlindungan privasi dan keamanan data, serta optimasi operasional digital pada aspek efisiensi energi. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola restoran meningkatkan edukasi digital kepada pelanggan mengenai praktik ramah lingkungan, memperkuat perlindungan data pada layanan digital, dan mengoptimalkan sistem manajemen energi secara digital guna mewujudkan operasional restoran yang lebih berkelanjutan.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Dewi, Komang Trisna (2025). Implementation of E-Service to Support the Green Coral Restaurant Concept at The Apurva Kempinski Bali. Thesis: Business Management in Tourism, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM and Supervisor II: Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd.

Keywords: green hotel, sustainable environment, restaurant, implementations

This study aims to analyze the implementation of e-service in supporting the green restaurant concept at The Apurva Kempinski Bali. A qualitative approach was employed through participatory observation and interviews. The results indicate that the implementation of e-service at Koral Restaurant, The Apurva Kempinski Bali is carried out through four main indicators: Safe & Secure, Ubiquitous, Simple & Easy, and Innovability. E-service has played a significant role in promoting environmentally friendly practices, such as energy and water efficiency, waste management, and the provision of sustainable food. Safe & Secure is reflected in robust security systems and clear food safety information, Ubiquitous is seen in seamless online reservation services, Simple & Easy in user-friendly ordering processes, and Innovability in the use of digital technology for customer education and environmental management. However, some indicators are yet to be fully optimized, including digital education features on green practices for customers, strengthened data privacy and security, and the optimization of digital operational management for energy efficiency. Therefore, it is recommended that the restaurant further enhance digital education for customers on sustainable practices, improve digital data protection, and optimize digital energy management systems to achieve a more sustainable restaurant operation.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENYUSUNAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel	8
2.1.2 E-Service	12
2.1.3 <i>Green Restaurant</i>	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	19
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.2 Objek Penelitian.....	25
3.3 Identifikasi Variabel.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5 Jenis Dan Sumber Data	27
3.6 Penentuan Informan	29
3.7 Pengumpulan Data	30
3.8 Analisis Data	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	46
4.2.1 Implementasi E-Service Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali ...	46
4.2.2 <i>E-Service Mendukung Green Restaurant pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali</i>	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	79



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operational Varibel.....	26
Tabel 4. 1 Area CCTV	47
Tabel 4. 2 Kandungan Alergen	50



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Koral Restaurant	42
Gambar 4. 2 Titik CCTV dan Alarm	47
Gambar 4. 3 CCTV Area Pintu Utama	48
Gambar 4. 4 CCTV Pintu Back Area	48
Gambar 4. 5 Hydroponic Rooftop Garden	50
Gambar 4. 6 Koral Zen Allergen Menu	51
Gambar 4. 7 Waiter Menjelaskan Menu ke Tamu	52
Gambar 4. 8 Penyerahan sertifikat GSTC	53
Gambar 4. 9 Tampilan mobile reservasi	55
Gambar 4. 10 Bagan hubungan E-Service dan Green Restaurant	58



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Suart Ijin Penelitian	79
Lampiran 2 Pedoman Wawancara/Kuesioner	80
Lampiran 3 Hasil Wawancara	82
Lampiran 4 Tabulasi Hasil Wawancara	103
Lampiran 5 Dokumentasi Pengumpulan Data	107



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu *restaurant* ikonik dari The Apurva Kempinski Bali adalah Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali yang menawarkan pengalaman makan siang dan makan malam untuk umum (*outsider*) serta untuk tamu yang menginap hotel (*in-house*). Jumlah pengunjung selama tiga tahun terakhir, baik *in-house* maupun *outsider* pada tahun 2021 sebanyak 25.227 orang. Tahun 2022, menunjukkan peningkatan signifikan pada pengunjung dengan jumlah 46.871 orang. Pada tahun 2023, mengalami peningkatan dimana jumlah pengunjung menjadi 64.145 orang berdasarkan data dari *culinary concierge department*.

Berdasarkan data tersebut, pengunjung *in-house* maupun *outsider* mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Untuk mengatasi kenaikan kunjungan yang signifikan kedepannya, layanan elektronik atau *e-service* adalah fitur yang disediakan oleh situs web yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian serta penawaran barang dan jasa dengan cara yang efisien dan efektif (Suhartanto et al., 2019). Kualitas ini merujuk terhadap penilaian dan evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan terkait kemudahan virtual dalam proses pembelian dan pengiriman produk atau layanan yang dipesan (Sidharta et al., 2021). Terdapat lima indikator yang menjadi acuan dalam *e-service*, yaitu kualitas informasi yang disajikan, privasi dan keamanan, desain situs web, metode pembayaran, serta kemampuan dalam melakukan transaksi, serta layanan pengiriman (Hansopaheluwakan, 2021).

Salah satu yang telah diterapkan untuk menjaga kenyamanan dan keamanan pengunjung adalah ketersediaan informasi tentang kandungan alergen. Selanjutnya untuk meningkatkan kemudahan pelayanan yaitu ketersediaan aplikasi mobile untuk reservasi yaitu TableCheck dan memantau status reservasi.

Penerapan layanan *e-service* dapat mendukung upaya ramah lingkungan dengan menganut *green restaurant*. *Green restaurant* muncul sebagai respons terhadap meningkatnya pengelolaan restoran lingkungan (*green restaurant*) menjadi salah satu trend di beberapa tempat. *Green restaurant* adalah restoran yang dibuat dengan tujuan mengurangi dampak operasi restoran itu sendiri terhadap lingkungan (Arun et al., 2021). Terdapat beberapa indikator yang digunakan sebagai alat ukur implementasi *e-service* sesuai yang terdapat dalam jurnal yaitu: efisiensi, reliabilitas, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak (Virgianne et al., 2019).

Hasil penelitian protes terhadap isu lingkungan berasal dari pihak *travel agent* dan wisatawan, hal ini menguatkan posisi tren *green industry* atau industri hijau dimana semakin banyak tamu atau wisatawan mengungkapkan bahwa adalah konsumen yang berpikiran ramah lingkungan dan ingin berkontribusi untuk peduli terhadap lingkungan (Pramono, 2016). Sehingga masyarakat kini lebih memilih *restaurant* yang mengusung perilaku ramah lingkungan, yang tidak hanya menawarkan pengalaman kuliner yang berkualitas, tetapi juga berkontribusi pada pelestarian lingkungan. Perhatian yang semakin besar terhadap pengelolaan *restaurant* yang menerapkan praktik ramah lingkungan mencerminkan perubahan perilaku konsumen yang lebih peduli terhadap isu-isu keberlanjutan. *Restaurant*

yang menjalankan upaya ramah lingkungan mengimplementasikan *green practices* dalam kegiatan operasionalnya (Leonardo et al., 2014). Dalam mendukung *green practices* Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali The Apurva Kempinski Bali menggunakan bahan-bahan yang dapat didaur ulang, seperti gelas yang terbuat dari bahan yang dapat didaur ulang. Menerapkan penggunaan bahan baku organik dan bebas pestisida untuk meningkatkan kualitas makanan, dan menggunakan tissue ramah lingkungan.

Penelitian tentang *e-service* membahas tentang *e-service* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, seperti kecepatan layanan, keandalan informasi, dan kenyamanan akses (Santos, 2003). Studi yang menyoroti perkembangan service pada layanan berbasis web yang menekankan pentingnya kualitas layanan yang baik melalui website (Zeithaml et al., 2002). Di sisi lain, penelitian tentang *green restaurant* praktik ramah lingkungan di *restaurant* mampu meningkatkan kepuasan pengunjung serta mendorong niat pelanggan untuk merekomendasikan *restaurant* tersebut (Namkung & Jang, 2017). Sedangkan minat konsumen untuk mengunjungi *restaurant* ramah lingkungan dipengaruhi oleh kesadaran dan kepedulian terhadap lingkungan, persepsi manfaat, serta citra *restaurant* (Hu et al., 2010). Meskipun Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali telah mengadopsi beberapa aspek *e-service* dan *green restaurant* masih terdapat celah penelitian yang signifikan terkait integrasi keduanya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *e-service* secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan melalui kecepatan layanan, keandalan informasi, kenyamanan akses, dan kualitas layanan yang baik melalui *website* sangat penting.

Penerapan *e-service* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali sangat mendukung inisiatif green restaurant. Ini terintegrasi melalui empat indikator utama. Pertama, *Safe & Secure* mendukung praktik ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas melalui menu digital dan pembayaran non-tunai. Kedua, *Ubiquitous* memungkinkan layanan digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, yang secara tidak langsung mengurangi kebutuhan perjalanan fisik tamu dan staf, menghemat energi dan mengurangi emisi. Ketiga, *Simple & Easy* berkontribusi dengan membuat proses pemesanan dan pembayaran digital menjadi lebih sederhana, sehingga mengurangi limbah kertas dari struk dan brosur. Terakhir, *Innovability* mendorong kreasi menu unik dan berkelanjutan dengan bahan-bahan lokal, sementara sistem terintegrasi yang efisien membantu mengelola inventaris untuk mengurangi pemborosan makanan.

Green Practice di *restaurant* mampu meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendorong niat rekomendasi, serta minat konsumen untuk mengunjungi *restaurant* ramah lingkungan dipengaruhi oleh kesadaran lingkungan, persepsi manfaat, dan citra *restaurant*.

Penelitian yang secara eksplisit menghubungkan bagaimana indikator spesifik dari *e-service* dapat secara langsung mendukung dan meningkatkan praktik *green restaurant* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali masih terbatas, perlu diidentifikasi indikator *e-service* mana saja yang belum optimal dalam mendukung *green practices* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali. Fitur privasi dan keamanan pada platform *e-service* dan di sekitar lingkungan Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali dapat lebih menjaga dan melindungi tamu,

atau bagaimana desain situs web dapat lebih menonjolkan aspek-aspek *green practices* Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali. Inovasi teknologi melalui *e-service* dan komitmen terhadap keberlanjutan (*Green Restaurant*), menarik perhatian pada teknologi digital dapat menjadi alat konkret untuk mencapai tujuan ramah lingkungan, khususnya di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali yang unik sebagai akuarium pertama di Bali, serta bagaimana praktik ini diimplementasikan dalam skala premium sebuah hotel bintang lima, menawarkan wawasan praktis dan akademis yang relevan untuk masa depan industri pariwisata elektronik. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana implementasi *e-service* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali dapat secara optimal mendukung praktik *green restaurant*. Masalah utama yang menjadi fokus adalah belum adanya integrasi yang efektif antara inovasi *e-service* dan komitmen keberlanjutan restoran, yang menyebabkan potensi digital sebagai alat promosi dan implementasi praktik ramah lingkungan belum dimanfaatkan secara maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat diuraikan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi *e-service* pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali?
2. Bagaimanakah implementasi *e-service* dalam mendukung *green restaurant* pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Menganalisis implementasi *e-service* pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali.
2. Menganalisis implementasi *e-service* dalam mendukung *green restaurant* pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Manfaat tersebut terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut uraian manfaat praktis maupun teoritis yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat berkontribusi dalam literatur khususnya yang berkaitan dengan *e-service* dan *green restaurant* sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam menganalisis penerapan yang berkaitan dengan *e-service* dan *green restaurant* serta menambah pustaka di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Perusahaan

Hasil ini dapat digunakan sebagai acuan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pemesanan dan transaksi serta dapat meningkatkan

kepuasan tamu pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali The Apurva Kempinski Bali.

3. Bagi Peneliti

Manfaat yang didapat dari penelitian ini yaitu dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman langsung dalam menerapkan metodologi penelitian di lapangan, khususnya dalam konteks industri perhotelan yang berkaitan dengan *e-service* dan *green restaurant* pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali The Apurva Kempinski Bali serta mengaplikasikan ilmu dan teori yang didapat selama perkuliahan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini akan berfokus pada implementasi *e-service* Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali, dan bagaimana hal ini dapat mendukung prinsip-prinsip *green restaurant*. Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali The Apurva Kempinski Bali dikatakan masuk dalam mendukung *green restaurant*. Batasan penelitian hanya dilakukan di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali. Adapun penelitian hanya menggunakan sumber daya yang tersedia di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Implementasi *e-service* yang meliputi *Safe & Secure*, *Ubiquitous*, *Simple & Easy*, dan *Innovability*. *Safe & secure* diimplementasikan melalui adanya sistem pengawasan seperti CCTV, penggunaan bahan makanan yang berkualitas, tersedianya informasi tentang keamanan bahan makanan dan alergen. *Ubiquitous* diimplementasikan melalui akses layanan reservasi dan pemesanan meja secara online melalui aplikasi maupun website, sehingga pelanggan dapat melakukan reservasi kapan saja dan di mana saja. *Simple & Easy* diimplementasikan melalui proses pemesanan yang sederhana, antarmuka aplikasi yang mudah dipahami, serta informasi menu dan bahan makanan yang transparan. *Innovability* diimplementasikan melalui pemanfaatan teknologi digital untuk mengelola limbah makanan, edukasi pelanggan mengenai praktik ramah lingkungan, serta sistem *feedback* daring untuk perbaikan layanan berkelanjutan. Beberapa indikator yang belum maksimal di implementasikan di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali yaitu *Innovability* merupakan fitur edukasi digital mengenai *green practices* kepada pelanggan dan *Safe & Secure* pada penguatan perlindungan privasi dan keamanan data pada *e-service*.

Implementasi *e-service* pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali sudah mendukung *green restaurant*. *e-service* dengan indikator *safe & secure*, *ubiquitous*, *simple & easy*, dan *innovability* sudah sangat mendukung indikator pada *green restaurant* yang meliputi *energy efficiency & conservation*, *water*

efficiency and conservation, recycling and composting dan *sustainable food* merupakan bagian dari dukungan *Safe & Secure, Ubiquitous, Simple & Easy*, dan *Innovability*. Beberapa indikator yang belum mendukung *green restaurant* adalah *Ubiquitous* mendukung *energy efficiency & conservation* pada optimasi operasional.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan implementasi *e-service* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali, disarankan agar pengelola memperkuat fitur edukasi digital tentang *green practices* kepada pelanggan, misalnya melalui integrasi konten interaktif dan informasi ramah lingkungan pada aplikasi dan website restoran. Selain itu, aspek *Safe & Secure* juga perlu ditingkatkan dengan mengoptimalkan perlindungan privasi dan keamanan data pelanggan pada seluruh platform digital yang digunakan. Dengan pembaruan ini, pelayanan tidak hanya semakin mendukung praktik *green restaurant*, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan pelanggan secara berkelanjutan.

Untuk meningkatkan dukungan *e-service* pada *green restaurant*, disarankan agar Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali mengoptimalkan operasional digital, khususnya pada aspek *Ubiquitous* yang berfokus pada efisiensi dan konservasi energi. Upaya ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan sistem manajemen energi berbasis digital, melakukan integrasi teknologi otomatisasi pada peralatan operasional, serta pemantauan konsumsi energi secara real-time sehingga operasional restoran menjadi lebih efisien dan ramah lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aithal, P. S., & Aithal, S. (2019). Management of ICCT underlying Technologies used for Digital Service Innovation. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences*, 110–136. <https://doi.org/10.47992/IJMTS.2581.6012.0077>
- Ampadu S, Jiang Y, Debrah E, Antwi C, Amankwa E, Gyamfi S, Amoako R. (2022). Online personalized recommended product and e-impulse buying: A conditional mediation analysis. *Journal of Retailing and Consumer Services*. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102789>
- Arun, T. M., Kaur, P., Ferraris, A., & Dhir, A. (2021). What motivates the adoption of green restaurant products and services: A systematic review and future research agenda. *Business Strategy and the Environment*, 30(4), 2224–2240. <https://doi.org/10.1002/bse.2755>
- Balistha, N. M. N., Elistyawati, I. A., & Sutarna, I. K. (2022). Implementasi E-Service Front Office Department dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Kayon Jungle Resort. <http://repository.pnb.ac.id/1030/>
- Brahmandika, P. G. (2024). Green Tourism as a New Direction for Sustainable Tourism Development: Policy and Implementation in Angantelu Traditional Village (Bukit Batu Belah). *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 6(1), 44–50. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v6i1.44-50>
- Chaffey, D. (2015). "Digital Business and E-Commerce Management." *Pearson Education Limited*. DOI: 10.1016/j.jbusres.2015.01.012
- Cobanoglu C, Bilgihan A, Nusair K, Berezina K. (2012). The Impact of Wi-Fi Service in Restaurants on Customers' Likelihood of Return to a Restaurant. *Journal of Foodservice Business Research* 15(3) 285-299. <https://doi.org/10.1080/15378020.2012.706194>
- De Jong, A., & van der Lans, I. A. (2018). "The role of food allergen labeling in consumer decision-making." *Food and Preference*, 68, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.foodqual.2018.02.002>
- Filimonau, V., & De Coteau, D. (2020). Tourism resilience in the context of integrated destination and disaster management (DM2). *International Journal of Tourism Research*, 22(2), 202–222. <https://doi.org/10.1002/jtr.2329>
- Grunert, K. G., & Wills, J. M. (2007). "A review of European research on consumer response to nutrition information on food labels." *Journal of Consumer Policy*, 30(2), 207-240. <https://doi.org/10.1007/s10603-007-9045-2>
- Hansopaheluwakan, S. (2021). Analysis of e-service and website effect on e-customer loyalty through e-customer satisfaction (case study: Tokopedia). *IOP Conference*

Series: Earth and Environmental Science, 794(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/794/1/012086>

Hasanah, H. (2016). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *Jurnal at-Taqaddum*, 8(1).

Hatjiathanassiadou, M., de Souza, S. R. G., Nogueira, J. P., de Medeiros Oliveira, L., Strasburg, V. J., Rolim, P. M., & Seabra, L. M. A. J. (2019). Environmental impacts of university restaurant menus: A case study in Brazil. *Sustainability (Switzerland)*, 11(19). <https://doi.org/10.3390/su11195157>

Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality* (H. Asmarani, Ed.). PT. Nasya Expanding Manajemen.

Hu, H.-H., Parsa, H. G., & Self, J. (2010). The Dynamics of Green Restaurant Patronage. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(3), 344–362. <https://doi.org/10.1177/1938965510370564>

Imam Prijatna, T., & Cahyaningrum, W. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Semangat Kerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Perum Lembaga Penyelenggaraan Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Cabang Tarakan). *Jurnal Ekonomika*, 10(1). <https://doi.org/10.35334/jek.v10i1.698>

Jawabreh, Omar. Al Jaffal, Taghreed. Abdelrazaq, Haitham. Muneer Mahmoud, Rami. (2018). The Impact of Menu on the Customer Satisfaction in Restaurants Classified in Aqaba Special Economic Zone Authority (ASEZA). *Journal of Tourism, Hospitality and Sports* 2312-5179. <https://api.core.ac.uk/oai/oai:ojs.localhost:article/44384>

Julita, J., Basri, G. A., & Anastasia, M. (2024). Analysis of Green Hotel Implementation at Holiday Inn Jakarta Kemayoran. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 6(1), 21–32. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v6i1.21-32>

Kapera I, Modrzewski A, Frycz A. (2019). The Role of Local Food Culture in Sustainable Tourism Development Izabela Kapera The Role of Local Food Culture in Sustainable Tourism Development. *Journal Geography And Tourism*. 7(1) 2449-9706. <https://doi.org/10.36122/GAT20190703>

Kementerian Pariwisata Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel*. Kementerian Pariwisata Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/248519/permenpar-no-5-tahun-2022>

Khan, S., Khan, S. U., & Mehmood, S. (2024). Going green, going strong: maximising restaurant performance with sustainable practices. *Research in Hospitality Management*, 14(2), 159–170. <https://doi.org/10.1080/22243534.2024.2394126>

- Kivela, J., & Crotts, J. C. (2006). "Tourism and restaurant service : A review of the literature." *International Journal of Hospitality Management*, 25(3), 469-482. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.10.002>
- Kim, D. J., & Prabhakar, A. (2004). "Initial trust and the adoption of B2C e-commerce: The moderating role of privacy and security concerns." *Information Systems Research*, 15(4), 395-419. DOI: 10.1287/isre.1040.0037
- Kimes, S. E. (2011). "The current state of restaurant revenue management." *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(2), 125-134. DOI: 10.1177/1938965510392000
- Kuo, C. M., & Yang, C. C. (2011). "The impact of security on customer satisfaction in the restaurant industry." *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 1000-1007. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.03.002>
- Kwortnik, R. J., & Thompson, G. M. (2009). "Unifying service marketing and operations with service experience management." *Journal of Service Research*, 11(4), 389-406. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1094670509333595>
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., & Siaputra, H. (2014). Eksplorasi Persepsi Masyarakat Terhadap Green Practices Di Restaurant-restaurant Yang Ada Di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 2(2), 496–515.
- Namkung, Y., & Jang, S. (2017). Are consumers willing to pay more for green practices at restaurants? *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(3), 329–356. <https://doi.org/10.1177/1096348014525632>
- Ndubueze, J. (2022). E-Service and Tourist's Satisfaction in Tourism Industry: Evidence from Port Harcourt, South-South Nigeria. *Intenational Journal Business Management*, 5(4), 1–10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7267015>
- Nielsen, J. (2012). "Usability 101: Introduction to Usability." *Nielsen Norman Group*. DOI: 10.1016/j.jss.2012.01.001
- Noe, R. A. (2010). "Employee Training and Development." *McGraw-Hill Education*. DOI: 10.1016/j.jbusres.2015.01.012
- Oktaviani, D. (2019). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Gaya Hidup Mahasiswa IAIN Metro*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service . *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Park, E. (Olivia), Chae, B. (Kevin), Kwon, J., & Kim, W.-H. (2020). The Effects of Green Restaurant Attributes on Customer Satisfaction Using the Structural Topic Model on Online Customer Reviews. *Sustainability*, 12(7), 2843. <https://doi.org/10.3390/su12072843>

- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1998). "Welcome to the Experience Economy." *Harvard Business Review*, 76(4), 97-105. DOI: 10.1016/j.jbusres.2015.01.012
- Pramono, Jaya. (2016) Isu-Isu Pengelolaan Lingkungan Pada Hotel Berbintang Di Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 10(1), 64-73. ISSN 2302-8890. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmbk/article/view/2149>
- Putra, K. H. W., Sari, I. G. A. M. K. K., & Winia, I. N. (2022). Penerapan E-service oleh Front Office Department dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. <http://repository.pnb.ac.id/691/>
- Ramdhan, M. (2021). Metode Penelitian. Cipta Media Nusantara. https://books.google.co.id/books?id=Ntw_EAAQBAJ
- Rezkie, S. M. (2020, September 11). Data Analysis: Teknik Analisis Data Kualitatif. DQLab.
- Rosdianti, Suarka, F., Nyoman, I., & Sutaguna, T. (2018). Analisis Ketersediaan Fasilitas Tamu Penyandang Disabilitas di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua (Studi Kasus Inaya Putri Bali dan Melia Bali). *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 2. <https://doi.org/10.24843/JKH.2018.v02.i03.p16>
- Rybackzewska M, Sparks L, Sułkowski Ł. (2020). Consumers' purchase decisions and employer image. *Journal of Retailing and Consumer Services*. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102123>
- Santos, J. (2003). E-service : A model of virtual service dimensions. *Managing Service : An International Journal*, 13(3), 233-246. <https://doi.org/10.1108/09604520310476490>
- Seo S, Kim K. (2020). Mimicking menu choices: Menu choice failure and blame attribution of Korean customer. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102456>
- Sidharta, S. M., Bagas Adityo, D., Iqbal, P. M., & Gunadi, W. (2021). Customer Loyalty Analysis on Online Food Delivery Services. Dalam *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* (Vol. 12, Nomor 3).
- Simbar, M., Katiandagho, T. M., Lolowang, T. F., & Baroleh, J. (2014). Analisis Pengendalian Persediaan Bahan Baku Kayu Cempaka Pada Industri Mebel dengan Menggunakan Metode EOQ. *E-Journal UNSRAT*, 5(3).
- Sugiyono, S. (2016). *Metodologi penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif*. Alfabeta.
- Suhartanto, D., Dean, D., Leo, G., & Triyuni, N. N. (2019). Millennial experience with online food home delivery: A lesson from Indonesia. *Interdisciplinary Journal of*

Information, Knowledge, and Management, 14, 277–294.
<https://doi.org/10.28945/4386>

Suyoto, B., & Sony, T. B. L. (2008). Fenomena gerakan mengolah sampah. Prima Infosarana Media. <https://books.google.co.id/books?id=ELqfPgAACAAJ>

Tan, B.-C., & Yeap, P.-F. (2012). What Drives Green Restaurant Patronage Intention? *International Journal of Business and Management*, 7(2).
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n2p215>

Tax, S. S., & Brown, S. W. (1998). "Recovering and learning from service failure." *Sloan Management Review*, 40(1), 75-88.
DOI: 10.1016/j.jbusres.2015.01.012

Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran. Andi: Yogyakarta.

Trafialek, J., Domańska, A., & Kolanowski, W. (2019). Analysis of food safety compliance in Warsaw nurseries. *Food Control*, 96, 421–431.
<https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2018.09.039>

Tufte, E. R. (2006). "The Visual Display of Quantitative Information." *Graphics Press*.
DOI: 10.1016/j.jss.2006.01.001

Utama, I. G. B. R. (2016). Pengantar Industri Pariwisata. Deepublish.

Verhoef, P. C., Kannan, P. K., & Inman, J. J. (2015). "From Multi-Channel Retailing to Omni-Channel Retailing: Introduction to the Special Issue on Omni-Channel Retailing." *Journal of Retailing*, 93(2), 174-181.
<https://doi.org/10.1016/j.jretai.2015.02.005>

Virgianne, Y., Ariani, N. M., & Suarka, F. M. (2019). Pengaruh E-Service Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di AiryRooms Kecamatan Kuta Bali (Vol. 3, Nomor 1).

Yuan, L., Jusoh, M. S., Muhd Yusuf, D., & mohd rosli, abdul ghani. (2020). The Relationship between Product , E-Service and Brand Image on Customer Satisfaction: Preliminary Investigation in Perlis. *International Journal of Business and Management*, 4, 43–54. <https://doi.org/10.26666/rmp.ijbm.2020.5.6>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>