

**PENERAPAN *GREEN SERVICESCAPE*  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN  
PADA RESTORAN MAKASE  
DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PUTU NARUMI DEWI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN *GREEN SERVICESCAPE***  
**UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN**  
**PADA RESTORAN MAKASE**  
**DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Diajukan Oleh:**  
**Putu Narumi Dewi**  
**NIM 1815834045**

**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 : Putu Narumi Dewi

NIM : 1815834045

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**PENERAPAN *GREEN SERVICESCAPE* UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN MAKASE  
DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

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, 4 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,

Meterai 10000



Putu Narumi Dewi

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN *GREEN SERVICESCAPE***  
**UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN**  
**PADA RESTORAN MAKASE**  
**DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

Skripsi ini Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan  
pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh  
**Putu Narumi Dewi**  
**NIM 1815834045**

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

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN *GREEN SERVICESCAPE***  
**UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN**  
**PADA RESTORAN MAKASE**  
**DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

Diajukan Oleh:

Putu Narumi Dewi  
NIM 1815834045

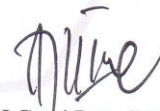
Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I,



I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum  
NIP.197507042002121002

Dosen Pembimbing II,



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

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD  
NIP. 199612081993032001

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN *GREEN SERVICESCAPE***  
**UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN**  
**PADA RESTORAN MAKASE**  
**DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:  
Hari Kamis, 04 Agustus 2022

**PENGUJI**

**KETUA:**

  
I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum  
NIP. 197507042002121002

**ANGGOTA:**

  
1. Dr. Dra Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par  
NIP. 196405251990032001

  
2. Ni Luh Eka Armoni, SE., M. Par  
NIP. 196310261989102001

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *Green Servicescape* untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach” dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan skripsi penulis banyak menghadapi kendala. Akan tetapi, atas bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, antara lain:

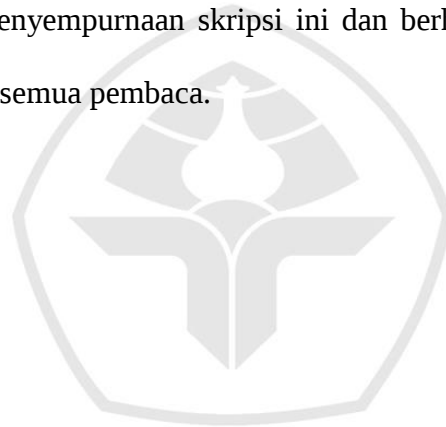
1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu selama empat tahun di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. sebagai Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas yang memadai serta membantu kelancaran perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali 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 membantu mengarahkan mengenai pedoman penulisan serta membantu kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini.
5. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum. selaku Pembimbing I atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum. selaku Pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ni Luh Eka Armoni S.E., M.Par. sebagai Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang memberikan bimbingan selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
8. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
9. Pihak Manajemen Hotel Indigo Bali Seminyak Beach pada *Food and Beverage Service Department* yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan training, memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam skripsi ini.
10. I Wayan Utama dan Ni Wayan Nunur (Alm) sebagai orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

11. Sahabat dan keluarga besar yang telah memberikan bantuan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini dan berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.



Badung, Agustus 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **THE APPLICATION OF GREEN SERVICESCAPE TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION IN MAKASE RESTAURANT AT HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

**PUTU NARUMI DEWI  
1815834045**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine how the application of green servicescape in increasing customer satisfaction at Makase Restaurant at Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. The sample in this research is consumers who have come to enjoy green servicescape (physical environment) at the Makase restaurant at the Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, totaling 110 respondents. Data collection methods used were observation, interviews, and distributing questionnaires. The data analysis technique used is quantitative analysis, including instrument validity and reliability, correlation test, classical assumption test, simple regression test, coefficient of determination test and t test. The results of the study indicate that all the calculated R value instruments  $> R$  table so that the research instrument used is valid. The results of the reliability test showed that each variable Cronbach's alpha value  $> 0.70$ . In the correlation test, the Pearson Correlation is 0.845 which indicates that the relationship between Green Servicescape and Consumer Satisfaction is very strong and positive. In the results of simple linear regression analysis obtained a constant value of 4.770 which indicates that if the Green Servicescape value is 0, then the value of Consumer Satisfaction is 4.770. coefficient Green Servicescape value is 0.742, indicating that if the Green Servicescape increases by 1, then Consumer Satisfaction will increase by 0.742. Based on the recapitulation of respondents' answers from each variable, the average value of the Green Servicescape 3.82 and the Consumer Satisfaction variable is 3.88, which means that research respondents have a high perception of Green Servicescape and Consumer Satisfaction. This illustrates that the environment around the restaurant is an important factor that must be considered in implementing the Green Servicescape at the Makase Restaurant at the Indigo Bali Seminyak Beach Hotel.*

**Keywords:** Green Servicescape, Consumer Satisfaction, Restaurant Makase, Hotel

**PENERAPAN GREEN SERVICESCAPE  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN  
PADA RESTORAN MAKASE  
DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

**PUTU NARUMI DEWI  
1815834045**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *green servicescape* dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah datang untuk menikmati *green servicescape* (lingkungan fisik) pada restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang berjumlah sebanyak 110 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif antara lain uji validitas dan reliabilitas instrument, uji korelasi, uji asumsi klasik, uji regresi sederhana, uji koefisien determinasi dan uji t. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa semua instrumen nilai R hitungnya > R tabel sehingga instrumen penelitian yang digunakan sudah valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel nilai cronbach's alphanya > 0,70. Pada uji korelasi diperoleh nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,845 yang menunjukkan bahwa hubungan antara *Green Servicescape* dengan Kepuasan Konsumen adalah sangat kuat dan positif. Pada hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai konstanta sebesar 4,770 yang menunjukkan bahwa jika *Green Servicescape* nilainya 0, maka Kepuasan Konsumen nilainya 4,770. Koefisien *Green Servicescape* nilainya adalah 0,742 menunjukkan bahwa jika *Green Servicescape* mengalami kenaikan 1, maka Kepuasan Konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,742. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden dari setiap variabel, maka diperoleh nilai rata - rata variabel *Green Servicescape* sebesar 3,82 dan variabel Kepuasan Konsumen sebesar 3,88, dimana artinya responden penelitian mempersepsikan tinggi terhadap *Green Servicescape* dan Kepuasan Konsumen. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa lingkungan yang ada disekitar restoran merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk menerapkan *Green Servicescape* pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

**Kata Kunci :** *Green Servicescape*, Kepuasan Konsumen, Restoran Makase, Hotel

## DAFTAR ISI

| Isi                                                    | Halaman      |
|--------------------------------------------------------|--------------|
| <b>COVER .....</b>                                     | <b>i</b>     |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                             | <b>ii</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>           | <b>iii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN .....</b> | <b>iv</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                       | <b>v</b>     |
| <b>HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN .....</b>               | <b>vi</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                             | <b>vii</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                  | <b>x</b>     |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                   | <b>xi</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                 | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                              | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                              | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                           | <b>xvii</b>  |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                      | <br><b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang .....                               | 1            |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                              | 6            |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                            | 6            |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                           | 6            |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                | <br><b>8</b> |
| 2.1 Landasan Teori.....                                | 8            |
| 2.1.1 Hotel .....                                      | 8            |
| 2.1.2 Restoran .....                                   | 9            |
| 2.1.3 <i>Servicescape</i> (Lingkungan Fisik) .....     | 9            |
| 2.1.4 Kepuasan Konsumen .....                          | 11           |
| 2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya .....         | 13           |
| 2.3 Hipotesis.....                                     | 19           |

|                                                     |               |
|-----------------------------------------------------|---------------|
| <b>BAB III METODDE PENELITIAN .....</b>             | <b>21</b>     |
| 3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....              | 21            |
| 3.2 Objek Penelitian .....                          | 21            |
| 3.3 Identifikasi Variabel.....                      | 21            |
| 3.3.1 Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ) .....   | 22            |
| 3.3.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ).....    | 22            |
| 3.4 Definisi Operasional.....                       | 22            |
| 3.4.1 Green Servicescape (X) .....                  | 22            |
| 3.4.2 Kepuasan Konsumen (Y).....                    | 23            |
| 3.5 Jenis Data dan Sumber Data .....                | 23            |
| 3.5.1 Jenis Data .....                              | 24            |
| 3.5.2 Sumber Data.....                              | 25            |
| 3.6 Metode Penentuan Sampel.....                    | 25            |
| 3.7 Metode Pengumpulan Data .....                   | 26            |
| 3.7.1 Observasi.....                                | 26            |
| 3.7.2 Wawancara.....                                | 26            |
| 3.7.3 Dokumentasi .....                             | 27            |
| 3.7.4 Kuesioner .....                               | 27            |
| 3.8 Metode Analisis Data.....                       | 28            |
| 3.8.1 Analisis Kuantitatif .....                    | 28            |
| 3.8.2 Uji Instrumen Penelitian.....                 | 28            |
| 3.8.3 Uji Korelasi.....                             | 30            |
| 3.8.4 Uji Asumsi Klasik .....                       | 30            |
| 3.8.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....        | 31            |
| 3.8.6 Uji Koefisien Determinasi .....               | 32            |
| 3.8.7 Uji Hipotesis .....                           | 33            |
| 3.8.8 Analisis Deskriptif Kualitatif .....          | 34            |
| <br><b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>        | <br><b>35</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....                   | 35            |
| 4.1.1 Nama dan Alamat Perusahaan.....               | 35            |
| 4.1.2 Sejarah Hotel Indigo Bali Seminyak Beach..... | 35            |

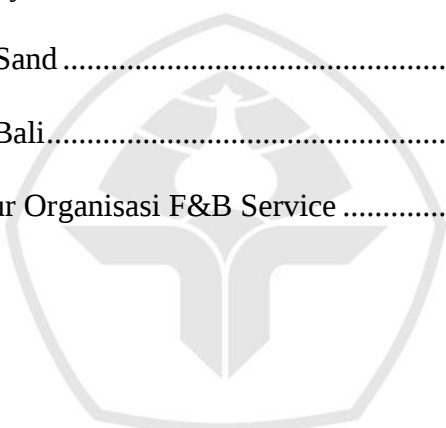
|                                      |                                                                                                                                                  |           |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.3                                | Fasilitas Restaurant & Bar .....                                                                                                                 | 38        |
| 4.1.4                                | Struktur Organisasi dan Job Deskripsi Karyawan .....                                                                                             | 42        |
| 4.2                                  | Hasil Penelitian .....                                                                                                                           | 46        |
| 4.2.1                                | Karakteristik Responden .....                                                                                                                    | 46        |
| 4.2.2                                | Analisis Kuantitatif.....                                                                                                                        | 49        |
| 4.2.3                                | Uji Validitas .....                                                                                                                              | 49        |
| 4.2.4                                | Uji Reliabilitas.....                                                                                                                            | 50        |
| 4.2.5                                | Uji Korelasi .....                                                                                                                               | 51        |
| 4.2.6                                | Uji Asumsi Klasik .....                                                                                                                          | 52        |
| 4.2.7                                | Uji Linieritas .....                                                                                                                             | 53        |
| 4.2.8                                | Uji Heteroskedastisitas .....                                                                                                                    | 54        |
| 4.2.9                                | Analisis Regresi Linear Sederhana.....                                                                                                           | 55        |
| 4.2.10                               | Uji T .....                                                                                                                                      | 56        |
| 4.2.11                               | Uji Koefisien Determinasi.....                                                                                                                   | 56        |
| 4.3                                  | Pembahasan dan Hasil Penelitian.....                                                                                                             | 57        |
| 4.3.1                                | Penerapan <i>Green Servicescape</i> untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....          | 57        |
| 4.3.2                                | Pengaruh Penerapan <i>Green Servicescape</i> untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach ..... | 59        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b> |                                                                                                                                                  | <b>66</b> |
| 5.1                                  | Simpulan .....                                                                                                                                   | 66        |
| 5.2                                  | Saran.....                                                                                                                                       | 67        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>           |                                                                                                                                                  | <b>68</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....                          | 47 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                               | 48 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....                              | 48 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen .....                                          | 50 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....                                                 | 51 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Korelasi .....                                                     | 52 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas .....                                                   | 53 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Linieritas .....                                                   | 54 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                          | 54 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....                                    | 55 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji T .....                                                           | 56 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                                       | 57 |
| Tabel 4. 13 Deskripsi Frekuensi Responden Pada <i>Variabel Green Servicescape</i> ..... | 62 |
| Tabel 4. 14 Deskripsi Frekuensi Responden pada Variabel Kepuasan Konsumen .....         | 64 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Gambar4. 1. Logo Hotel Indigo Bali Seminyak ..... | 35 |
| Gambar4. 2Makase Restaurant .....                 | 38 |
| Gambar4. 3 Pottery Cafe .....                     | 39 |
| Gambar4. 4 Tree Bar .....                         | 40 |
| Gambar4. 5 Cave by The Pool.....                  | 40 |
| Gambar4. 6Sugar Sand .....                        | 41 |
| Gambar4. 7Salon Bali.....                         | 42 |
| Gambar4. 8Struktur Organisasi F&B Service .....   | 43 |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                 |      |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....                           | 72   |
| Lampiran 2 Wawancara .....                                      | 77   |
| Lampiran 3 Karakteristik Data Responden.....                    | 78   |
| Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner .....                        | 81   |
| Lampiran 5 Hasil SPSS Uji Validitas Instrumen.....              | 90   |
| Lampiran 6 Hasil SPSS Uji Reliabilitas Instrumen.....           | 92   |
| Lampiran 7 Hasil SPSS Uji Korelasi.....                         | 93   |
| Lampiran 8 Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik.....                    | 94   |
| Lampiran 9 Hasil SPSS Uji Regresi Linier Sederhana.....         | 95   |
| Lampiran 10 Hasil SPSS Uji T .....                              | 96   |
| Lampiran 11 Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi .....          | 97   |
| Lampiran 12 Tabel Distribusi T (Lanjutan).....                  | 99   |
| Lampiran 13 Tabel R .....                                       | 101  |
| Lampiran 14 Dokumentasi Wawancara dan Penyebaran Kuesioner..... | 1017 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan yang terdiri dari 34 provinsi. Salah satu pulau yang memiliki keunggulan dalam sektor pariwisata yaitu Pulau Bali yang juga dikenal dengan sebutan Pulau Seribu Pura, Pulau Dewata, dan Pulau Surga Dunia. Pulau Bali sudah begitu populer sebagai salah satu tujuan wisata yang paling menarik dan diminati seluruh wisatawan dari berbagai penjuru dunia pastinya memiliki ciri khas yang tentunya tidak bisa dilupakan oleh wisatawan yang pernah menginjakan kaki di pulau kecil ini.

Pulau Bali selain memiliki kekayaan alam dan pemandangan yang begitu indah, keadaan sosiologi kebudayaan yang dimiliki Pulau Bali juga menjadi tumpuan kekuatan pariwisatanya dan hal tersebut menjadi salah satu alasan banyaknya wisatawan yang memilih untuk berkunjung ke Pulau Dewata. (Malik et al., 2016). Masyarakat Bali Selain memiliki pantai yang keindahannya sudah sangat terkenal, Bali juga memiliki keindahan alam yang luar biasa dan lengkap, seperti gunung berapi, keindahan sawahnya yang bersusun biasa disebut dengan terasering menghampar hijau memberikan rasa damai dan ketenangan, butiran pasir dan keindahan alam bawah lautnya yang mengagumkan seolah menjadi persembahan keindahan alam yang tiada habisnya yang dapat dinikmati, serta keunikan seni budayanya dan berbagai hasil kerajinan tangan dari pengerajin daerah yang ada di Bali yang sangat khas dan fantastis nilainya.

Sebelum adanya wabah pandemi covid-19 pariwisata Bali menjadi sektor yang memiliki perkembangan yang sangat pesat. Hal ini disebabkan oleh adanya lonjakan keinginan dan aktivitas wisata oleh para wisatawan yang semakin hari semakin meningkat. Hal tersebut juga berdampak pada tingkat hunian kamar dan akomodasi yang ada di hotel.

Hotel merupakan jenis industri yang menghasilkan dan menyediakan sesuatu dalam bentuk barang dan jasa. Hotel merupakan jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial. Dalam perhotelan tentunya semua fasilitas dan *servicescape* (lingkungan fisik) sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Keadaan ini mengidentifikasikan bahwa semakin lengkap, bersih, dan nyaman fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel kepada tamu dapat meningkatkan kepuasan para tamu. (Kusuma & Suwitho, 2015). Di samping fasilitas yang disediakan oleh suatu hotel, *servicescape* (lingkungan fisik) memiliki pengaruh dan peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan sebuah hotel dan kepuasan konsumen atau tamu. Dalam memberikan kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara memperhatikan dan berusaha memenuhi harapan konsumen terhadap adanya kenyamanan dari lingkungan hotel.

Hotel Indigo Bali Seminyak Beach adalah salah satu hotel bintang yang berlokasi di Jln. Camplung Tanduk No. 10 Seminyak, Bali. Hotel Indigo Bali merupakan sebuah hotel yang memiliki konsep resort. Hotel ini memiliki

perpaduan antara tradisi Bali dan berbagai elemen internasional yang sangat unik. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach secara resmi dioperasikan pada tanggal 01 Juli 2017 yang memiliki 270 kamar dan 19 villa termasuk Spa, restaurant, bar, sebuah *coffee shop* dan pantai yang ikonik. Hotel Indigo menawarkan variasi fasilitas yang berkelas, fitur yang unik dan layanan lokal yang elegan. Hotel Indigo merupakan salah satu brand dari *InterContinental Hotel Group (IHG)*.

Hotel Indigo Bali Seminyak Beach ini mempunyai program ramah lingkungan yang disebut dengan *Green Engage* yang dimana *IHG Green Engage* ini adalah sebuah sistem keberlanjutan lingkungan *online* inovatif yang memberi sarana untuk mengukur dan mengelola dampak hotel terhadap lingkungan. Hal ini juga diterapkan pada Restoran Makasae, yaitu restoran yang ada di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

Penerapan konsep *Green Servicescape* pada restoran dapat membantu meminimalisasi kerusakan lingkungan, seperti: pembuangan limbah makanan, mengurangi penggunaan plastik, mengurangi penggunaan kertas, dan menggunakan sistem *scan barcode* untuk melihat *menu*. *Servicescape* atau lingkungan fisik merupakan sebuah wujud lingkungan fisik yang didalamnya mencakup pelayanan pada suatu fasilitas yang ada dari sebuah restoran dan dapat dilihat secara langsung oleh konsumen. Misalnya, design interior dan eksterior bangunannya menarik atau biasa saja. *Servicescape* (lingkungan fisik) memiliki keterkaitan dengan interaksi secara langsung antara restoran dan konsumen. Dengan demikian, *servicescape* (lingkungan fisik) yang disajikan dengan baik dan unik dapat memengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk yang diterima.

Menurut (Christopher & Wright, 2017) dalam (Bitner, 1992) dimensi *servicescape* dibagi menjadi tiga bagian, yaitu: *ambient conditions* yang merupakan kondisi suatu lingkungan yang dapat dirasakan langsung dengan kelima indera; *spatial layout and function* merupakan sebuah tata *layout* atau peralatan yang diatur untuk memfasilitasi kepuasan pelanggan; dan *sign, symbol and artifacts* adalah tanda atau rambu dan dekorasi yang digunakan untuk berkomunikasi dan meningkatkan suasana hati, untuk memudahkan konsumen untuk mencapai tujuannya.

Pada saat ini banyak orang yang menerapkan gaya hidup ramah lingkungan dalam *operational hospitality*. Dalam hal ini restoran yang menjalankan upaya ramah lingkungan ini pasti mengimplementasikan hal tersebut. Pada suatu restoran kesetiaan pelanggan merupakan salah satu bukti bahwa restoran tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan hubungan yang baik pada setiap pelanggan. (Herianto & Gunawan, 2019). Dalam hal ini untuk tetap memantau hubungan dengan pelanggan dapat menggunakan *guest comment* supaya keluhan tamu terhadap restoran dapat ditangani sesegera mungkin agar kita bisa mengatasi hal tersebut supaya tidak berpengaruh kepada menurunnya tingkat kepuasan konsumen dan berdampak pada menurunnya tingkat tamu yang akan berkunjung ke Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach menyadari pentingnya penerapan mengenai *green servicescape* (lingkungan fisik) serta pemberian pelayanan yang berkualitas dalam upaya menciptakan kepuasan konsumen. Restoran Makase menyediakan makanan *Western* dan *Asian*, dibuka

untuk *breakfast*, *lunch* dan *dinner*. Akhir-akhir ini sering terjadi keluhan konsumen terhadap lingkungan fisik (*servicescape*) di restoran Makase karena adanya ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kenyataan yang dialaminya. Keluhan yang disampaikan seperti keadaan tempat duduk yang kurang berjarak di masa pandemi seperti sekarang, lantai restoran yang licin terkena kondensasi dari AC, penataan peralatan yang digunakan untuk breakfast kurang rapi serta keluhan terhadap pelayanan yang diberikan pada saat breakfast cenderung lambat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan *Green Servicescape* untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach”



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *green servicescape* untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach ?
2. Bagaimana pengaruh *green servicescape* terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitiannya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan *green servicescape* untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.
2. Untuk mengetahui apa pengaruh *green servicescape* untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

## 1.4 Manfaat Penelitian

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

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan ilmu dan wawasan mengenai pariwisata terkait dengan Penerapan *Green Servicescape* dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### 1. Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak hotel dalam mengevaluasi *green servicescape* dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada restaurant.

##### 2. Bagi Mahasiswa

Dapat mengembangkan kreativitas dan ide yang dimiliki mahasiswa. Hasil kajian ini dapat dijadikan acuan dalam menambah dan memperluas wawasan bagi mahasiswa dalam mengidentifikasi suatu masalah yang sedang terjadi.

##### 3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat menambah informasi bagi para peneliti berikutnya yang akan menganalisis masalah yang serupa dengan tujuan memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian yang sudah ada.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian dan pengujian yang telah dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach sudah menerapkan konsep *Green Servicescape* dengan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya program ramah lingkungan yang disebut dengan *Green Engage*, dimana *IHG Green Engage* ini adalah sebuah system keberlanjutan lingkungan yang memberi sarana untuk mengukur dan mengelola dampak terhadap lingkungan. Penerapan konsep *Green Servicescape* pada restoran Makase dilakukan dengan pembuangan limbah makanan, mengurangi penggunaan plastic, mengurangi penggunaan kertas, dan menggunakan sistem *scan barcode* untuk melihat menu. Hal tersebut akan meminimalisasi kerusakan lingkungan sehingga memberikan rasa nyaman dan kesan yang berbeda bagi para konsumen.
2. *Green Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,742 serta nilai  $t$  hitung (17,026) <  $t$  tabel (1,659). Koefisien bernilai positif berarti terdapat hubungan yang searah antara *Green Servicescape* dengan Kepuasan Konsumen, dimana apabila *Green Servicescape* ditingkatkan maka juga akan diikuti oleh meningkatnya Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil koefisien

determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,729. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Green Servicescape* memberikan variasi hubungan sebesar 72,9% terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

## 5.2 Saran

1. Dalam penelitian ini telah dibuktikan bahwa *Green Servicescape* memiliki peran penting dalam penentuan Kepuasan Konsumen. Dengan demikian peneliti berharap kedepannya manajemen Restoran Makase di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach dapat tetap menjaga dan meningkatkan penerapan *Green Servicescape* agar dapat terciptanya lebih Kepuasan Konsumen
2. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan atau perbandingan pada penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam materi, pembelajaran dan tingkatan pendidikan yang sama maupun dalam materi, pembelajaran dan tingkatan pendidikan yang berbeda.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, S. L. (2013). *Studi Deskriptif Penerapan Servicescapes Pada Restoran Waroeng Bamboe Kota Batu Menurut Persepsi Konsumen*. 2(1), 1–11.
- Arikunto, S. (2010). *Penelitian Tindakan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Bitner, M. J. (1992). *Servicescape: The Impact Of Physical Surroundings On Customer And Employess*. *Journal Of Marketing*. 9, 3.
- Bungin, M. B. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*.
- Candrawati, D. R. (2013). *Studi Deskriptif Penerapan Servicescape Pada Dream Of Kahyangan Art Resto*. 2(1), 1–14.
- Christoper, L., & Wright, L. K. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Pt. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23 (Edisi 8)*. Cetakan Ke Viii. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendy Tannady, W. E. M. (2015). *Pengamatan Waktu Pelayanan Operator Pintu Tol Dengan Uji Hipotesis Analysis Of Variance (Anova) (Studi Kasus : Gerbang Tol Ancol Timur, Jakarta Utara)*. *Jiems Journal Of Industrial Engineering & Management Systems*, 8(1), 26–54.
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2019). *Identifikasi Karakteristik Pada Industri Restoran Di Surabaya*. *Jurnal Sains Dan Seni Its*, 8(2), 310–314. [Http://Ejurnal.Its.Ac.Id/Index.Php/Sains\\_Seni/Article/View/48350](http://ejurnal.its.ac.id/index.php/sains_seni/article/view/48350)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: indeks.
- Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4, 1–17.
- Lasander, C. (2013). *Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 284–293. [Https://Doi.Org/10.35794/Emba.V1i3.2024](https://doi.org/10.35794/Emba.V1i3.2024)
- Lee, S. Y., & Kim, J. H. (2014). *Effects Of Servicescape On Perceived Service Quality, Satisfaction And Behavioral Outcomes In Public Service Facilities*. *Journal Of Asian Architecture And Building Engineering*, 13(1),

125–131. <https://doi.org/10.3130/Jaabe.13.125>

- Lupiyoadi, H., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 525.
- Malik, F., Kebudayaan, P., Bali, P. P., Bidang, D., Destinasi, P., Pariwisata, I., & Kunci, K. (2016). *Farmawati Malik: Peranan Kebudayaan Dalam Pencitraan Pariwisata Bali*. 67–92.
- Mandasari, K. (2011). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Dalam Memilih Jasa Perhotelan (Studi Kasus Pada Hotel Grasia Semarang)*. 1–72.
- Manoppo, F. (2013). Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1(4), 1341–1348.
- Marsum, W. A. (2005). *Restoran Dan Segala Permasalahannya*.
- Rehman, U. K., Adnan, M., Ahmad, N., Scholz, M., Khalique, M., Naveed, R. T., & Han, H. (2021). Impact Of Substantive Staging And Communicative Staging Of Sustainable Servicescape On Behavioral Intentions Of Hotel Customers Through Overall Perceived Image: A Case Of Boutique Hotels. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 18(17), 1–17. <https://doi.org/10.3390/Ijerp18179123>
- Rudana, D. R., Dewi, C. K., Telkom, U., Servicescape, G. C., Loyalty, G., & Shop, C. (2021). *Pengaruh Green Atmosphere Servicescape Dan Green Communicative Servicescape Terhadap Green Loyalty Pada Hi , Brew ! Coffee Bandung The Effect Of Green Atmosphere Servicescape And Green Communicative Servicescape On Green Loyalty At Hi , Brew ! Coffee*. Abst. 8(6), 8603–8614.
- Sugiyono. (2013a). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D [Quantitative And Qualitative And R & D Research Methods]*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono. (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, P D. (2016). *Statistika Untuk Penelitian (Ke-27)*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono, Prof Dr. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung, Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. *Jakarta: Rineka Cipta*, 299.
- Widhiarso, W. (2004). *Catatan Pada Uji Linearitas Hubungan*.
- Yuliara, I. M. (2016). Modul Regresi Linier Berganda. *Regresi Linier Berganda*, 18.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI