

**PENERAPAN *GREEN PRACTICES* PADA PELAYANAN *FOOD & BEVERAGE* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI HOTEL LE GRANDE ULUWATU BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KOMANG AYU NOSIA DEWI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**PENERAPAN *GREEN PRACTICES* PADA PELAYANAN *FOOD*
& *BEVERAGE* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI HOTEL LE GRANDE ULUWATU BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

NI KOMANG AYU NOSIA DEWI

NIM 1815834098

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan,
Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Komang Ayu Nosia Dewi
NIM : 1815834098
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**PENERAPAN *GREEN PRACTICES* PADA PELAYANAN *FOOD & BEVERAGE* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL
LE GRANDE ULUWATU BALI**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 25 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Ni Komang Ayu Nosia Dewi

SKRIPSI

PENERAPAN *GREEN PRACTICES* PADA PELAYANAN *FOOD & BEVERAGE* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL LE GRANDE ULUWATU BALI

Skripsi disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis pariwisata, di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**NI KOMANG AYU NOSIA DEWI
NIM 1815834098**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI
PENERAPAN *GREEN PRACTICES* PADA PELAYANAN *FOOD*
& *BEVERAGE* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI HOTEL LE GRANDE ULUWATU BALI

Diajukan Oleh:

NI KOMANG AYU NOSIA DEWI
NIM. 1815834098

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT
NIP. 196007021990031001

Dosen Pembimbing II,



Dr. I Nyoman Winia, M.Si.
NIP. 19620611200001101

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,



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

**PENERAPAN *GREEN PRACTICES* PADA PELAYANAN *FOOD & BEVERAGE* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI HOTEL LE GRANDE ULUWATU BALI**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada :

Hari Senin, 25 Juli 2022

PENGUJI

KETUA:



**Ir. I Gusti Agung Bagus Matarm, MIT
NIP. 196007021990031001**

ANGGOTA:



**1. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.
NIP. 196310261989102001**



**2. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par
NIP. 196211251990032001**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Penerapan *Green Practices* Pada Pelayanan *Food & Beverage* Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Le Grande Uluwatu Bali**” dengan baik dan tepat waktu. Adapun penulisan skripsi ini ditujukan sebagai salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan perkuliahan pada Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini mendapatkan banyak bantuan berupa saran, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku kepala Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.
4. Ni Nyoman Triyuni, MM. selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
6. Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan usulan penelitian yang telah memberikan saran, pengarahan, dan motivasi dalam penyusunan usulan penelitian ini.

7. Dr. I Nyoman Winia, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan usulan penelitian yang telah memberikan saran dan motivasi dalam penyusunan usulan penelitian ini.
8. Seluruh karyawan Hotel Le Grande Bali yang telah membantu dalam penyusunan usulan penelitian ini.
9. Ayah Nyoman Sutayasa dan Ibu Nyoman Sudani(alm) sebagai orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan moril dan memberi semangat untuk kelancaran penulisan usulan penelitian ini.
10. Seluruh teman-teman penulis yang telah membantu dan memberi semangat dan motivasi untuk penulis selama penyusunan usulan penelitian ini.

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

Badung, Juli 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**APPLICATION OF GREEN PRACTICES IN FOOD & BEVERAGE
SERVICE TO INCREASE GUEST SATISFACTION AT HOTEL LE
GRANDE ULUWATU BALI**

Ni Komang Ayu Nosia Dewi

NIM. 1615834057

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of Green Practices which consists of Green Action, Green Food and Green Donation partially and simultaneously on Guest Satisfaction in the Food & Beverage department at Hotel Le Grande Uluwatu Bali. The population in this study are guests who stay at the Hotel Le Grande Uluwatu Bali with 45 guests as a sample of respondents. The analytical technique used in this research is Multiple Linear Regression Analysis. The results of this study indicate that the Green Action variable has a significant value of 0.743 so that the Green Action variable partially has a significant effect on Guest Satisfaction. The Green Donation variable has a significant value of 0.000 so that it partially has a significant effect on Guest Satisfaction. While the Green Food variable has a significant value of 0.656 so that it partially has no significant effect on Guest Satisfaction. The conclusion shows that the Green Practices component simultaneously has a significant effect on Guest Satisfaction with an adjusted R Square value of 0.769 or it can be stated that it has an effect of 23,1% and the remaining is influenced by other variables outside this study.

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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PENERAPAN *GREEN PRACTICES* PADA PELAYANAN FOOD &
BEVERAGE UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI
HOTEL LE GRANDE ULUWATU BALI**

Ni Komang Ayu Nosia Dewi

NIM. 1815834098

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Green Practices* yang terdiri dari *Green Action*, *Green Food* dan *Green Donation* secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Tamu pada departemen *Food & Beverage* di Hotel Le Grande Uluwatu Bali. Populasi dalam penelitian ini merupakan tamu yang menginap di Hotel Le Grande Uluwatu Bali dengan 45 orang tamu sebagai sampel responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Green Action* memiliki nilai signifikan 0,743 sehingga variabel *Green Action* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Variabel *Green Donation* memiliki nilai signifikan 0,000 sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Sementara variabel *Green Food* memiliki nilai signifikan 0,656 sehingga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Kesimpulan menunjukkan komponen *Green Practices* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan tamu dengan nilai *adjusted R Square* sebesar 0,769 atau dapat dinyatakan berpengaruh sebesar 23,1% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel selain variabel dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Green Practices*, *Green Action*, *Green Food*, *Green Donation*, *Kepuasan Tamu*

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 Penggolongan Hotel.....	10
2.1.3 <i>Green Practices</i>	12
2.1.4 <i>Green Practices</i> Di Restoran	13
2.1.5 Penerapan <i>Green Practices</i> di Restoram	14
2.1.6 <i>Food & Beverage Service Department</i>	16

2.1.7 Restoran	17
2.1.8 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.9 Kepuasan Tamu	20
2.1.10 Hasil Penelitian Sebelumnya	22
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Lokasi Penelitian	27
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel.....	27
3.4 Definisi Operasional Variabel	28
3.5 Jenis dan Sumber Data	30
3.6 Sumber Data	31
3.8 Metode Pengumpulan Data	33
3.9 Teknik Analisis Data	35
3.9.1 Deskriptif Kuantitatif.....	35
3.9.2 Uji Validitas	36
3.9.3 Uji Reliabilitas	36
3.9.4 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.9.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.9.6 Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	40
3.9.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV	42
HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Umum dari Objek Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Hotel.....	42

4.1.2 Struktur Organisasi	43
4.1.3 Bidang Usaha Dan Fasilitas	46
4.1.4 Fasilitas Le Grande Uluwatu Bali.....	47
4.2 Hasil Dan Analisis	52
4.2.1 Deskripsi Data Responden.....	52
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.2.3 Asumsi Klasik.....	57
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.2.5 Analisis Korelasi Berganda	66
4.2.6 Analisis Koefisien Determinasi	68
4.3 Pembahasan	68
4.3.1 Penerapan Green Practices pada pelayanan Food & Beverage untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Le Grande Uluwatu Bali.....	69
BAB 5	76
SIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Simpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81
Lampiran 1	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel *Green Practices*

Tabel 2 Skala likert

Tabel 3 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Tabel 4 Fasilitas Kamar

Tabel 5 Persentase Responden Berdasarkan Usia

Tabel 6 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 7 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 8 Persentase Responden Berdasarkan Kewarganegaraan

Tabel 9 Uji Validitas

Tabel 10 Uji Reliabilitas

Tabel 11 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 12 Uji Normalitas

Tabel 13 Uji Multikolinearitas

Tabel 14 Uji Linieritas *Green Action* Terhadap Kepuasan Tamu

Tabel 15 Uji Linieritas *Green Green Food* Terhadap Kepuasan Tamu

Tabel 16 Uji Linieritas *Green Donation* Terhadap Kepuasan Tamu

Tabel 17 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 18 Uji t

Tabel 19 Uji f

Tabel 20 Hasil Analisis Korelasi Berganda

Tabel 21 Hasil Koefisien Determinasi



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Le Grande Uluwatu Bali

Gambar 2. Struktur Organisasi *F&B Service* Le Grande Uluwatu Bali

Gambar 3. Little Nan Yang *Restaurant*

Gambar 4. D'bar

Gambar 5. *Metting room*

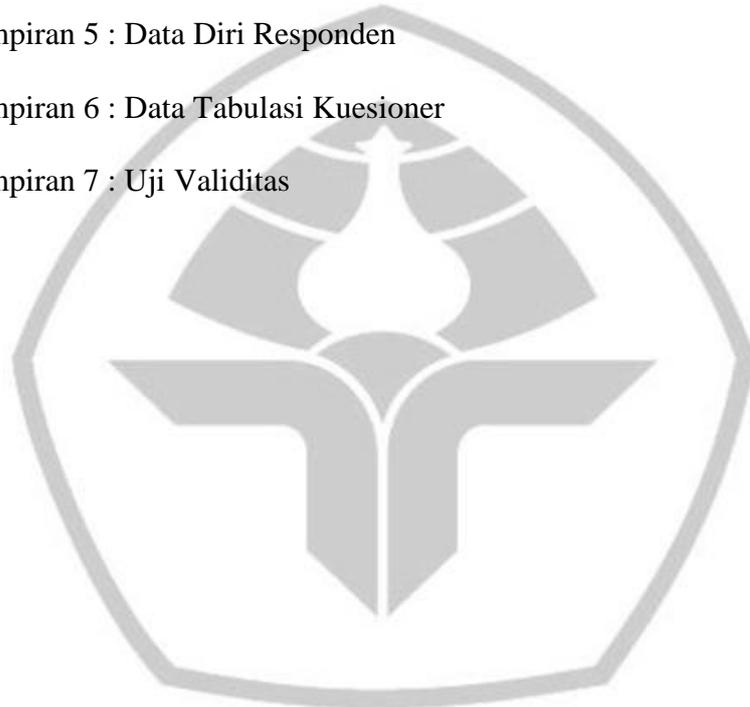
Gambar 6. Spa



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Pengantar
2. Lampiran 2 : Identitas Responden dan Petunjuk Pengisian Kuisisioner
3. Lampiran 3 : Kuesioner *Green Practices* dan Kepuasan tamu
4. Lampiran 4 : Pedoman wawancara
5. Lampiran 5 : Data Diri Responden
6. Lampiran 6 : Data Tabulasi Kuesioner
7. Lampiran 7 : Uji Validitas



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan bagian dari sektor industri di Indonesia yang prospeknya cerah, dan mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan. Dengan keindahan alam dan keunikan budaya yang dimiliki negara Indonesia mengakibatkan industri pariwisata berkembang begitu pesat. Berkembangnya industri pariwisata tidak dipungkiri memiliki dampak dan pengaruh terhadap kelestarian lingkungan, kerusakan lingkungan dan berkurangnya sumber daya alam. Adanya perkembangan industri secara besar-besaran menjadi penyumbang terbesar kerusakan lingkungan di bumi ini (dyah dan prastiwi, 2008 dalam wicaksono, 2012). tantangan industri pariwisata bertambah dengan berkembangnya kesadaran konsumen terhadap isu-isu lingkungan yang menuntut perusahaan yang bergerak dalam bidang pariwisata seperti hotel dan restoran untuk menerapkan berbagai regulasi yang berkaitan dengan aspek lingkungan secara harfiah pariwisata didefinisikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk juga pengusaha daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait dengan bidang tersebut (Bahiyah et al., 2018). Sedangkan kementerian hukum dan hak asasi manusia (2009) dalam Bahiyah, et al., (2018) menjelaskan bahwa pariwisata adalah berbagai kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (Bahiyah et al., 2018). Bali merupakan salah satu tempat yang terkenal di dunia banyak wisatawan

domestik maupun mancanegara datang untuk merasakan langsung keindahan alam yang menarik perhatian wisatawan. Bali juga menjadi primadona bagi para *traveller* dikarenakan Bali memiliki banyak ragam kebudayaan dan tempat wisata yang unik, sehingga Bali menjadi salah satu pulau penyumbang devisa terbanyak di sektor pariwisata Indonesia. Selain itu juga Bali menyediakan akomodasi yang lengkap, akomodasi yang disediakan baik berupa hotel, *guest house*, *home stay* dan lain-lain.

Salah satu akomodasi yang ada di Bali yaitu Le Grande Uluwatu Bali. Hotel ini merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Blok 5, Pecatu Indah Resort Jalan Raya Uluwatu, Pecatu, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Hotel Le Grande Uluwatu Bali memiliki fasilitas berupa *spa*, *gym*, *pool* dan kamar yang berjumlah 109 kamar, memiliki satu restoran dan *bar* yang bernama Little Nan Yang *Restaurant* dan D'bar. Restoran utama yang dimiliki oleh Le Grande Uluwatu yang buka selama 16 jam, yang melayani *breakfast*, *lunch* dan *dinner*. Little Nan Yang *Restaurant* juga dilengkapi dengan dua buah *buffet counter* yang digunakan untuk melayani *buffet breakfast* yang buka pada pukul 07:00 sampai dengan 11:00 wita. Selain itu Little Nan Yang ini mempunyai sebuah *wine counter*. D'bar merupakan *bar* yang berlokasi di sebelah timur Little Nan Yang *Restaurant*, yang terletak tepat didepan kolam renang utama dan Little Nan Yang Bar ini merupakan satu-satunya *bar* yang dimiliki oleh Le Grande Bali Uluwatu dengan menyediakan berbagai macam minuman *non alcohol* maupun *alcohol*. D'bar buka dari pukul 11:00 wita sampai dengan 23:00 wita dengan kapasitas bar untuk 62 orang.

Dalam pengelolaannya, Le Grande Uluwatu Bali melibatkan banyak *department* yang saling menunjang dalam kelancaran operasional hotel secara teratur. *department* tersebut diantaranya *front office*, *food & beverage*, *housekeeping*, *sales & marketing*, *accounting*, *engineering*, *human resource department* dan *security*. *Food & Beverage Department* merupakan bentuk usaha yang memiliki tanggung jawab pada kebutuhan, Serta memberikan pelayanan untuk menyediakan makanan dan minuman. Tidak hanya itu *food & beverage* juga memberikan pelayanan untuk menyediakan semua kebutuhan yang berkaitan dengan hotel. Dimana *service* yang diberikan harus mampu menciptakan pengalaman dan pelayanan yang berkesan yang tidak terlupakan oleh tamu. Pengalaman yang berkesan tentunya tercipta oleh para karyawan yang memiliki *basik service* dan *skill* yang dapat mendorong terciptanya *memorable experience* yang sempurna dan membuat para tamu betah tinggal di hotel.

Pada Hotel Le Grande Uluwatu terdapat penerapan *green practices* selama proses pelayanan kepada tamu. *Green practices* yang digunakan adalah penggunaan *reusable straw* pada setiap minuman, penggunaan menu diubah dengan menggunakan *barcode*, penggunaan QRIS dan *e-money* terhadap pembayaran dari *outlet restaurant*, hingga penggunaan *online menu* untuk *in-room dining*, menggunakan lampu yang ramah lingkungan, mengolah limbah cair menjadi bersih dan memperbanyak tanaman hijau di sekitar restoran dan sehat akan sangat diminati oleh para tamu dan memberikan dampak yang positif untuk sekarang dan waktu yang akan datang bagi perusahaan maupun bumi. Selain menerapkan program *Green Practices* keberlanjutan, restoran juga dipengaruhi

oleh kepuasan tamu yang diberikan dalam melayani tamu atau konsumen. Kepuasan tamu harus terus ditingkatkan untuk menghindari adanya komplain dari konsumen karena hal tersebut bisa merusak reputasi hotel dimata konsumen lainnya. Sebagai karyawan harus bisa membaca sifat konsumen yang berbeda-beda. pelayanan bisa ditingkatkan dengan fasilitas atau lingkungan sekitar yang mendukung. Dengan adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai bidang akan membuat konsumen semakin senang berada ditempat tersebut.

Permasalahan yang terjadi dilapangan pada awal penelitian terdapat beberapa masalah pada restoran Le Grande Uluwatu Bali berupa komplain tamu terhadap karyawan. Menurut beberapa karyawan yang bekerja di restoran *Little Nan Yang* mengatakan bahwa tamu sering komplain mengenai suasana yang panas, kurangnya buku menu yang tersedia serta kurangnya perhatian karyawan terhadap lingkungan sekitar.

Komplain yang pertama dikatakan oleh salah satu tamu yang berkunjung ke restoran pada saat makan siang atau *lunch*. Menurut Wiguna (*Supervisor*) yang bekerja saat itu pada tanggal 18 September 2021 mengatakan bahwa tamu komplain mengenai cuaca yang panas karena kurangnya pohon atau tanaman hijau disekitar restoran. Komplain yang disampaikan oleh Novalia Shanti secara langsung sebagai berikut “*Suasana di restoran terlalu panas, kurang ada banyak pohon*”. Untuk menindaklanjuti komplain tersebut pihak Restoran sudah melakukan tindakan seperti penanaman pohon disekitar restoran agar suasana terasa asri dan sejuk.

Komplain yang kedua disampaikan oleh Suhandi kepada salah satu karyawan yaitu Yuli (*Buttler*) pada tanggal 1 November 2021 sebagai berikut “*Buku menu yang ada sedikit, jadi harus menunggu lama*”. Melihat hal tersebut saat ini restoran pada Hotel Le Grande Uluwatu Bali sudah menggunakan menu yang berupa *barcode*, sehingga memudahkan tamu dalam melihat makanan maupun minuman. Penggunaan *barcode* ini dilakukan juga untuk mendukung program paperless (pengurangan penggunaan kertas) sebagai pendukung program *go green* di hotel.

Komplain selanjutnya disampaikan oleh Oktavia Cristina secara langsung kepada karyawan yang berada di Restoran yaitu Noviana (*Buttler*) pada tanggal 6 November 2021 saat *breakfast* sebagai berikut “*Sudah terang, lampu masih hidup*”. Tamu mengatakan bahwa karyawan di Restoran kurang perhatian terhadap keadaan sekitar.

Permasalahan yang terjadi menunjukkan bahwa saat ini Hotel Le Grande Uluwatu Bali khususnya pada Restoran harus lebih memeperhatikan hal-hal tersebut untuk mengurangi adanya komplain selanjutnya. Tindakan ini dilakukan juga untuk mendukung program *Green Practices* yang telah diterapkan sebelumnya. Hal tersebut secara tidak langsung menyatakan bahwa kurangnya penerapan *Green Practices* sebagai salah satu program yang harus diterapkan dan diperhatikan dalam rangka mendukung program *go green* di hotel.

Berdasarkan permasalahan di atas, diketahui bahwa penerapan *green practices* pada *food & beverage* belum maksimal. Ada kendala yang harus dihadapi dalam upaya meningkatkan pelayanan *food & beverage*. Sehubungan

dengan latar belakang masalah di atas penulis memiliki keinginan untuk melakukan penelitian tentang” Penerapan *Green Practices* Pada Pelayanan *Food & Beverage* Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Le Grande Uluwatu Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, ditetapkan yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh variabel *Green Action*, *Green Food*, *Green Donation* secara parsial terhadap Kepuasan Tamu pada *food & beverage service* di Le Grande Uluwatu Bali?
2. Bagaimana pengaruh *Green Action*, *Green Food*, dan *Green Donation* secara simultan terhadap Kepuasan Tamu pada *food & beverage service* di Le Grande Uluwatu Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini memiliki tujuan seperti:

1. Bagaimana pengaruh variabel *Green Action*, *Green Food*, *Green Donation* secara parsial terhadap Kepuasan Tamu pada *food & beverage service* di Le Grande Uluwatu Bali?
2. Bagaimana pengaruh *Green Action*, *Green Food*, dan *Green Donation* secara simultan terhadap Kepuasan Tamu pada *food & beverage service* di Le Grande Uluwatu Bali?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat – manfaat dari penelitian usulan penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan ilmu dan wawasan terkait pengelolaan hotel pada bagian *f&b Service* pada pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu, yang dimana nantinya tamu merasa puas, nyaman dan senang berada di Hotel Le Grande Uluwatu Bali.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Hotel

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu atau informasi tambahan kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi dalam penerapan prosedur pelayanan terhadap kepuasan tamu yang berkunjung maupun menginap di hotel tersebut.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pendukung dan menjadi pedoman dalam melakukan penelitian berikutnya mengenai penerapan *green practices* pada pelayanan *food & beverage* untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Le Grande Uluwatu Bali.

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan program S1 Terapan di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan

dapat menjadi perbandingan serta implementasi di lapangan dengan teori yang didapat di bangku kuliah.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

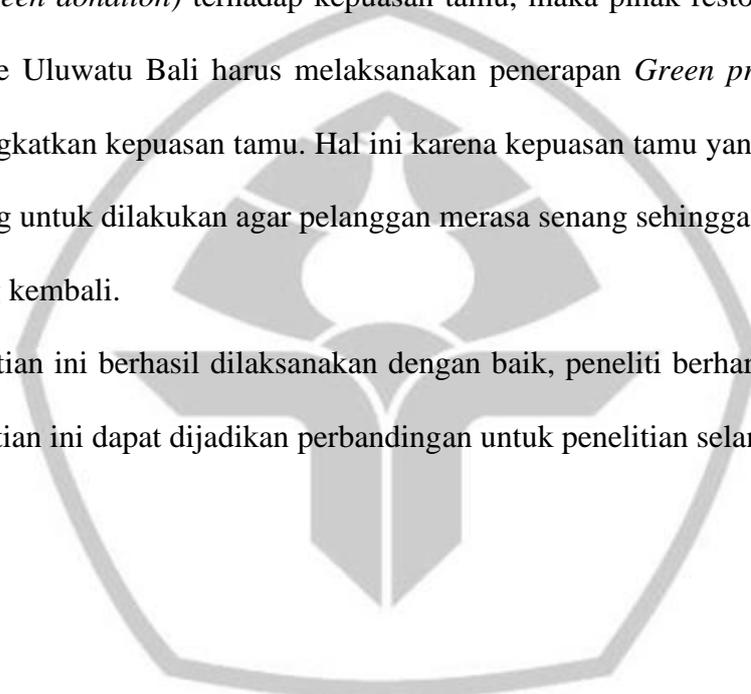
1. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu pada restoran di Hotel Le Grande Uluwatu Bali. Berdasarkan dengan hasil statistik uji t dengan nilai hitung *green action* sebesar 0,743, *green food* sebesar 0,447, dan *green donation* sebesar 0,000 yang dimana ketiganya lebih dari jumlah t-tabel dan dengan nilai signifikansi ketiganya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

2. Berdasarkan hasil uji f dan hasil koefisien determinasi, diketahui dimana hasil uji f Nilai Signifikansi yang didapat sebesar 0,000 ($<0,05$) maka variabel *Green Action*, *Green Food* dan *Green Donation* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Kepuasan Tamu dan hasil uji koefisien determinasi diketahui Nilai adjusted R Square memiliki nilai sebesar 0,769 maka artinya variabel *Green Action*, *Green Food* dan *Green Donation* secara keseluruhan mempengaruhi variable Kepuasan Tamu sebesar 76,9% dan sisanya 23,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta simpulan yang telah diuraikan maka ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan, antara lain

1. Dengan adanya pengaruh positif *Green practices* (*green action*, *green food*, dan *green donation*) terhadap kepuasan tamu, maka pihak restoran Hotel Le Grande Uluwatu Bali harus melaksanakan penerapan *Green practices* demi meningkatkan kepuasan tamu. Hal ini karena kepuasan tamu yang baik sangat penting untuk dilakukan agar pelanggan merasa senang sehingga mereka akan datang kembali.
2. Penelitian ini berhasil dilaksanakan dengan baik, peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat dijadikan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

HANDAYANI, Rani Mega. Efektivitas Rencana Dalam Pembangunan Pariwisata Di Kabupaten Sukabumi: Studi Kasus Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi. 2018. PhD Thesis. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

MOHA, Sartika; LOINDONG, Sjendry. Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2016, 4.1.

Astawa, I. K., Budarma, I. K., & Widhari, C. I. S. (2021). Manajemen Supervisi Hotel: Orientasi Green Hospitality Business Practices. Penerbit NEM.

Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., & Siaputra, H. (2014). Eksplorasi Persepsi Masyarakat Terhadap Green Practices Di Restoran-restoran Yang Ada Di Surabaya. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, 2(2), 496-515.

Mertayasa, I. G. A. (2013). Food and beverage service operational job preparation. Yogyakarta Andi.

Oliver, J. (2019). 64 BAB III METODE PENELITIAN. Hilos Tensados, 1, 1–476. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Sugiyono. (2013). BAB III METODE PENELITIAN, IDENTIF IKASI VARIABLE. SUGIYONO., №3(X), c.30.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Indrawan. (2014). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan. PT Refika Aditama.

Mertayasa, I. G. A. (2013). *Food and beverage service operational job preparation*. Yogyakarta Andi.

Prasastono, N., Rahmawati, E., Yulianto, S., Pradapa, F., & Semarang, U. S. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Banquet Section Terhadap Kepuasan Tamu the Wujil Resort and.*

Sugiyono. (2013). BAB III METODE PENELITIAN, IDENTIFIKASI VARIABLE. *SUGIYONO., №3(X)*, c.30.

Machali, I., Islam, U., Sunan, N., & Yogyakarta, K. (2016). *STATISTIK ITU MUDAH, Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik* (Issue October 2015).

Mardiatmoko, G. (2020). *Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [Canarium Indicum L .]) The Importance of the Classical Assumption Test in Multiple Linear Regression Analysis (A Case Study of the Preparation of the Allometric Equation of Young Walnuts). 14(3)*, 333–342.

Marita, W. E. (2015). *Jurnal Akuntansi* <http://journal.unesa.ac.id/php.index/aj> *Pengaruh Struktur Organisasi Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept. 7(9)*, 18–40.

Nanin, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. 7(2)*.

Nilda Miftahul Janna, H. H. (2021). *Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss. 18210047.*

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.

Irawan, A., & Vianney, A. (2017). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya. *Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya, 86–101.*

Simarmata, H. M. P. (2018). *Peningkatan Kualitas Layanan untuk Kepuasan Pelanggan Hotel*. 43–51. <https://doi.org/10.31227/osf.io/54xru>

Studi, P., & Resort, M. (2017). Analisis Perbandingan Tamu Mancanegara Dengan Tamu Nusantara Terhadap Hotel Yang Berkonsep Green Hotel Di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(2), 103–118. <https://doi.org/10.17509/jurel.v13i2.4984>

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*.

Utama, R., Bagus, I. G., Dhyana, U., & Bali, P. (2021). *Teknik Sampling dan Penentuan Jumlah sampel*. 2021(January 2016). <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.5187.0808>

Yuliara, I. M. (2016). Regresi linier berganda 1. *Journal Article*, 1–6. <http://www.mendeley.com/research/regresi-linier-berganda-1/>

Yusnita, H., & Yulianto, A. (2013). Upaya Food and Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Produk. *Jurnal Khasanah Ilmu*,

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI