

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY OLEH FRONT
OFFICE DEPARTMENT DENGAN MEDIASI GREEN
SATISFACTION UNTUK MENINGKATKAN GREEN
CUSTOMER LOYALTY DI HOTEL FOUR POINTS
BY SHERATON BALI KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Meyra Ayu Nadiantari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY OLEH FRONT
OFFICE DEPARTMENT DENGAN MEDIASI GREEN
SATISFACTION UNTUK MENINGKATKAN GREEN
CUSTOMER LOYALTY DI HOTEL FOUR POINTS
BY SHERATON BALI KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Meyra Ayu Nadiantari
NIM 1915834022**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY OLEH FRONT
OFFICE DEPARTMENT DENGAN MEDIASI GREEN
SATISFACTION UNTUK MENINGKATKAN GREEN
CUSTOMER LOYALTY DI HOTEL FOUR POINTS
BY SHERATON BALI KUTA**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Meyra Ayu Nadiantari
NIM 1915834022**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY OLEH FRONT OFFICE DEPARTMENT DENGAN MEDIASI GREEN SATISFACTION UNTUK MENINGKATKAN GREEN CUSTOMER LOYALTY DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Jumat, 28 Juli 2023

Pembimbing I,



Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT
NIP 196007021990031001

Pembimbing II,



Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM
NIP 198009032008122002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali




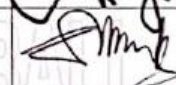
Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D
NIP.196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY OLEH FRONT OFFICE
DEPARTMENT DENGAN MEDIASI GREEN SATISFACTION UNTUK
MENINGKATKAN GREEN CUSTOMER LOYALTY DI HOTEL FOUR
POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

yang disusun oleh **Ni Putu Meyra Ayu Nadiantari (NIM 1915834022)** telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Jumat tanggal 28 Juli 2023

	Nama Tim	Tanda Tangan
Ketua	Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT NIP 196007021990031001	
Anggota	I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum. NIP. 197507042002121002	
Anggota	Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM NIP.196212311990102001	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Meyra Ayu Nadianari
NIM : 1915834022
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi E-Service Quality oleh Front Office Department dengan
Mediasi Green Satisfaction untuk Meningkatkan Green Customer Loyalty di
Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta”**

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, 28 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,


METERAI
TEMPEL
53C4DAKX589158542

Ni Putu Meyra Ayu Nadiantari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Implementasi E-Service Quality oleh Front Office Department dengan Mediasi Green Satisfaction untuk Meningkatkan Green Customer Loyalty di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta”. Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan Skripsi ini yaitu untuk memenuhi persyaratan penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Selama penyusunan Skripsi ini penulis mengalami banyak hambatan. Namun berkat bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak, Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan pendidikan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin untuk melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis untuk melakukan penyusunan Skripsi.
3. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan untuk melaksanakan penyusunan Skripsi ini.
4. Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.
5. Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya tanpa henti

untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

6. Seluruh senior Hotel Four Points by Shearaton Kuta, Bali di bagian *front office* yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan saat pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan Skripsi ini.
7. Orangtua serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi.

Penulis beranggapan bahwa Skripsi ini adalah suatu karya terbaik yang bisa Penulis persembahkan. Tetapi Penulis tidak menutup kemungkinan apabila terdapat kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh Penulis. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi Penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya..

Penulis,

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Meyra Ayu Nadiantari

ABSTRAK

Nadiantari, Ni Putu Meyra Ayu.(2023). *Implementasi E-Service Quality oleh Front Office Department dengan Mediasi Green Satisfaction untuk Meningkatkan Green Customer Loyalty di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT dan Pembimbing II: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM.

Kata kunci: *e-service quality, green customer loyalty, green satisfaction, green hotel, front office department*

Penelitian ini berjudul *Implementasi E-Service Quality oleh Front Office Department dengan Mediasi Green Satisfaction untuk Meningkatkan Green Customer Loyalty di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *e-service quality* oleh Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung *e-service quality* terhadap *green customer loyalty* pada Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-service quality* terhadap *green customer loyalty* melalui *green satisfaction* sebagai variabel mediasi pada Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *e-service quality, green satisfaction, dan green customer loyalty*. Sampel penelitian ditentukan dengan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang sebagai responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini menurut jenisnya adalah data kualitatif dan data kuantitatif, sedangkan data menurut sumbernya yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner dan observasi, data sekunder berupa data *repeater guest* pada tahun 2020 – 2022. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan observasi. Metode analisis data yang digunakan adalah SEM-PLS dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-service quality* di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta pada Front Office Department antara lain ; penggunaan aplikasi Marriot Bonvoy, menerapkan metode *cashless*, adanya layar LCD sebagai media promosi, telepon dan e-mail. *E-service quality* yang diterapkan di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *green customer loyalty*. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *green customer loyalty* dengan mediasi *green satisfaction*. Dalam hal ini, variabel *green satisfaction* berperan sebagai parsial mediasi karena *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan baik secara langsung maupun melalui mediasi *green satisfaction* pada Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta.

ABSTRACT

Nadiantari, Ni Putu Meyra Ayu.(2023). *Implementasi E-Service Quality oleh Front Office Department dengan Mediasi Green Satisfaction untuk Meningkatkan Green Customer Loyalty di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT and Supervised II: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM.

Keywords: *e-service quality, green customer loyalty, green satisfaction, green hotel, front office department*

This research is entitled Implementation of E-Service Quality by the Front Office Department with Green Satisfaction Mediation to Increase Green Customer Loyalty at the Four Points by Sheraton Bali Kuta Hotel. This study aims to determine the implementation of e-service quality by the Front Office Department at Four Points by Sheraton Bali Kuta Hotel, to determine how much direct influence of e-service quality has on green customer loyalty by the Front Office Department at Four Points by Sheraton Bali Kuta, and to find out how much influence e-service quality has on green customer loyalty through green satisfaction as a mediating variable by the Front Office Department at Four Points by Sheraton Bali Kuta Hotel. The variables used in this research are e-service quality, green satisfaction, and green customer loyalty. The research sample was determined by accidental sampling method with a total sample of 70 people as respondents. The data type are qualitative and quantitative. The data source in this study are primary data in the form of questionnaires and observations, secondary data in the form of repeater guest data in 2020 – 2022. The data collection method used are questionnaires and observations. The data analysis method is SEM-PLS using the SmartPLS 4 application. The results show that the implementation of e-service quality at the Four Points by Sheraton Bali Kuta Hotel by the Front Office Department includes; using the Marriot Bonvoy application, applying the cashless method, having an LCD screen as a promotional mediation, telephone and e-mail. The e-service quality implemented at the Four Points by Sheraton Bali Kuta Hotel directly has a positive and significant effect on green customer loyalty. E-service quality has a positive and significant effect on green customer loyalty mediated by green satisfaction. In this case, the green satisfaction variable acts as a partial mediation because e-service quality has a positive and significant effect both directly and indirectly through green satisfaction mediation by Front Office Department at the Four Points by Sheraton Bali Kuta Hotel.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	1
SKRIPSI.....	ii
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.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat teoritis	6
1.4.2 Manfaat praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 Jenis dan klasifikasi hotel	9
2.1.3 Green hotel	13
2.1.4 Departemen yang terdapat di hotel	14
2.1.5 Front Office Department.....	14
2.1.6 E-service quality.....	15
2.1.7 Dimensi e-service quality.....	15
2.1.8 Green satisfaction.....	17
2.1.9 Dimensi green satisfaction	18
2.1.10 Green customer loyalty	18

2.1.11	Dimensi green customer loyalty	19
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.3	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.2	Objek Penelitian.....	27
3.3	Identifikasi Variabel.....	27
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5.1	Jenis data	30
3.5.2	Sumber data.....	30
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel	31
3.6.1	Populasi	31
3.6.2	Metode penentuan sampel.....	31
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7.1	Observasi.....	32
3.7.2	Kuisisioner.....	32
3.8	Teknik Analisis Data.....	33
3.8.1	Model pengukuran atau outer model.....	33
3.8.2	Model struktural atau inner model	35
3.8.3	Uji hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.1.1	Sejarah singkat perusahaan	36
4.1.2	Struktur organisasi	38
4.2	Hasil Analisis Data	42
4.2.1	Analisis deskriptif karakteristik responden	43
4.2.2	Frekuensi jawaban responden	46
4.2.3	Statistik deskriptif variabel	47
4.2.4	Skema model (SEM - PLS).....	50
4.2.5	Evaluasi model pengukuran (outer model)	51
4.2.6	Evaluasi model struktural (inner model).....	58
4.2.7	Pengujian hipotesis	60
4.3	Pembahasan.....	62

4.3.1	Penerapan e-service quality oleh Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta	62
4.3.2	Pengaruh langsung e-service quality oleh Front Office Department terhadap green customer loyalty di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta	64
4.3.3	Pengaruh e-service quality terhadap green customer loyalty melalui green satisfaction sebagai variabel mediasi oleh Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta	66
BAB V_SIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Simpulan	67
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA		690



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Repeater Booking di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta 2020-2022	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Jenis Wisatawan	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut Tujuan Menginap.....	45
Tabel 4.6 Kriteria Penilaian	47
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif E-Service Quality.....	47
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Green Satisfaction.....	49
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Green Customer Loyalty.....	50
Tabel 4.10 Outer Loading	52
Tabel 4.11 Average Variance Extracted (AVE)	53
Tabel 4.12 Uji Fornell-Larcker Criterion.....	54
Tabel 4.13 Uji Cross Loading	55
Tabel 4.14 Composite Reliability	56
Tabel 4.15 Cronbach's Alpha	56
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.17 Coefficient Determination.....	58
Tabel 4.18 Pengaruh Langsung.....	61
Tabel 4.19 Pengaruh Tidak Langsung	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	38
Gambar 4.2 Outer Model	51
Gambar 4.3 Inner Model.....	51



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Bahasa Indonesia.....	78
Lampiran 2. Kuesioner Bahasa Inggris.....	80
Lampiran 3. Hasil Jawaban Responden	82
Lampiran 4. Implementasi E-Service di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta	84



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan tropis dengan sumber daya alam yang melimpah dan beraneka ragam. Hal ini menjadi sebuah potensi bagi Negara sebagai sumber pendapatan khususnya aspek pariwisata (Anggita, D., Wardhani, A., & Danusastro, 2016). Maka dari itu, pariwisata sudah seharusnya dikelola dengan sebaik-baiknya agar mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Rudy & Mayasari, 2019). Perhotelan merupakan salah satu akomodasi pada industri pariwisata (Avichena et al., 2021).

Banyaknya pembangunan hotel tentu berdampak terhadap kerusakan lingkungan akibat banyaknya pemanfaatan sumber daya (Anggita, D., Wardhani, A., & Danusastro, 2016). Pada kutipan (Widyaningsih et al., 2021) menyebutkan bahwa rata-rata hotel menghasilkan 160-200 kilogram CO₂ per meter per kamar di setiap lantainya setiap tahun. Hasil studi PBB menunjukkan bahwa industri hotel berkontribusi lebih dari 5% terhadap emisi gas CO₂ secara global.

Menyadari hal tersebut, maka dibutuhkan penerapan pada operasional hotel dengan konsep yang lebih ramah lingkungan atau biasa disebut dengan *green hotel* (Widyaningsih et al., 2021). Definisi *green hotel* menurut Green Hotel Association merupakan hotel yang mempunyai fokus pada pelayanan hotel dengan konsep ramah lingkungan, memiliki dampak yang minimal dan mengedepankan manfaat bagi lingkungan sekitar baik fisik maupun sosial (Yuniati, 2022). Hal ini telah

memaksa perusahaan menerapkan strategi hijau untuk menghasilkan barang dan jasa. Hal ini dapat membantu mereka untuk mempromosikan produk mereka dan memiliki citra yang baik sebagai organisasi yang bertanggung jawab terhadap lingkungan (Ahmad & Zhang, 2020).

Pada saat ini, para pembisnis pada industri pariwisata juga mengemukakan bahwa wisatawan saat ini cenderung lebih tertarik dan menyukai segala hal yang berbau *green* dan ramah lingkungan (Yuniati, 2022). Para wisatawan yang sadar akan pentingnya menjaga lingkungan bersedia membayar lebih untuk menginap di hotel tersebut karena mereka sadar bahwa sebuah organisasi membutuhkan dana yang lebih banyak dalam mengembangkan produk yang ramah lingkungan dibandingkan yang tidak ramah lingkungan (Desliana & Andari, 2016).

Front Office Department merupakan salah satu *department* yang memiliki peran penting pada sebuah hotel karena merupakan pelayanan pertama yang diberikan oleh hotel sejak wisatawan tiba (Balistha et al., 2022). *Front office* memiliki arti kantor depan, dimana *department* ini memiliki posisi di bagian depan hotel, *department* ini mempunyai tugas untuk menyambut wistawan saat pertama kali tiba di hotel dan menjadi salah satu *department* paling sibuk serta sebagai pusat informasi dalam sebuah hotel (Bagyono, 2016). Pentingnya *front office* pada sebuah hotel khususnya bagian resepsionis, membuat *department* ini mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Safitri et al., 2021).

Green satisfaction merupakan tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan produk hijau tertentu yang peduli akan lingkungan (Putra & Rastini, 2017). Terciptanya *green satisfaction* ini akan memberikan keuntungan mutualisme

dimana hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi positif, memberikan awalan yang sangat baik untuk melakukan pembelian ulang dan terciptanya sebuah loyalitas pelanggan yang sempurna (Firmansah et al., 2021).

Tabel 1.1 Jumlah Repeater Booking di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta 2020-2022

Tahun	<i>Repeater booking</i>	<i>New booking</i>
2020	74	2,324
2021	112	5,783
2022	268	10,735

Dilihat dari tabel di atas, menunjukkan bahwa jumlah *repeater booking* pada Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta sangat kecil, dimana pada tahun 2020 sebesar 3,09%, tahun 2021 sebesar 1,90%, dan tahun 2022 sebesar 2,44%. Adanya pemesanan ulang untuk menginap pada sebuah hotel merupakan salah satu bentuk loyalitas pelanggan. *Green customer loyalty* merupakan suatu kecenderungan pelanggan ingin mempertahankan hubungan dengan sebuah perusahaan yang ramah lingkungan, memiliki komitmen untuk membeli lagi pilihan produk yang digemari dengan konsisten di masa yang akan datang (Yasa, 2018). Melihat hal ini, penting bagi sebuah hotel untuk mengidentifikasi bagaimana kebutuhan pelanggan saat ini dan cara untuk memenuhi harapan serta ekspektasi mereka agar nantinya dapat meningkatkan pelanggan yang loyal dalam jangka waktu yang panjang.

Pada era digital seperti saat ini, teknologi yang ada semakin canggih dan berkembang pesat. Hal ini menjadi potensi yang besar bagi para pelaku bisnis khususnya perhotelan untuk mengembangkan pelayanan agar lebih efektif, dan efisien. Industri pariwisata saat ini juga membutuhkan pelayanan yang ramah lingkungan sesuai dengan minat wisatawan dan melihat bagaimana dampak

buruknya terhadap lingkungan. Dalam hal ini pelayanan ramah lingkungan dapat dilakukan secara elektronik atau *e-service*.

Kualitas layanan elektronik atau *e-service quality* merupakan bagian integral dari manufaktur di era internet karena terkait erat dengan gagasan efisiensi di mana konsumsi konsumen bukanlah produk hijau itu sendiri, tetapi utilitas, fungsi, dan layanan yang dihasilkan oleh produk dan layanan tersebut (Zarei et al., 2019). Adanya layanan elektronik yang semakin dikembangkan dapat meminimalisir masalah lingkungan (Saba, 2016). Maka dapat disimpulkan bahwa *e-service* ini merupakan salah satu konsep *green hotel* yang mampu membantu hotel untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan (Balistha et al., 2022). Permasalahan terkait saat ini menunjukkan bahwa layanan elektronik atau *e-service* sangat dibutuhkan karena melihat bagaimana pengaruh buruk pengembangan hotel terhadap lingkungan, kebutuhan konsumen akan produk ramah lingkungan dan perkembangan digital yang semakin meningkat.

Seperti halnya pada Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta yang menggunakan *e-service* sebagai penunjang pelayanan pada operasional khususnya pada Front Office Department. Adapun yang dapat digolongkan sebagai pelayanan elektronik atau *e-service* seperti penggunaan aplikasi Marriot Bonvoy, mesin transaksi Electronic Data Capture (EDC), telepon, LCD monitor, dan media lainnya. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan kualitas layanan elektronik oleh Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta, seperti adanya keterlambatan ketika membalas pesan melalui *mobile chat*, terjadinya komplain

ketika tidak terpenuhinya permintaan wisatawan saat menyampaikan pesan melalui telepon, terjadinya eror pada mesin EDC, dan informasi yang tidak diperbaharui pada media elektronik yang terpasang di dekat *front office counter*.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali dengan mengangkat judul “Implementasi E-Service Quality oleh Front Office Department dengan Mediasi Green Satisfaction untuk Meningkatkan Green Customer Loyalty di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *e-service quality* oleh Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta?
2. Bagaimana pengaruh langsung *e-service quality* oleh Front Office Department terhadap *green customer loyalty* di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta?
3. Bagaimana pengaruh *e-service quality* terhadap *green customer loyalty* melalui *green satisfaction* sebagai variabel mediasi oleh Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan *e-service quality* oleh Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung *e-service quality* terhadap *green customer loyalty* oleh Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-service quality* terhadap *green customer loyalty* melalui *green satisfaction* sebagai variabel mediasi oleh Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya serta menambah referensi mengenai peningkatan *green customer loyalty* melalui *e-service quality* oleh Front Office Department dengan mediasi *green satisfaction*.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi Penulis

Sebagai wadah untuk memperluas ilmu dan pemahaman mengenai peran *e-service quality* dalam meningkatkan *green customer loyalty* dengan mediasi *green satisfaction*, serta menambah pengalaman peneliti dalam mengaktualisasikan materi yang dipelajari saat perkuliahan dengan kenyataannya pada dunia industri dengan kritis.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah terkait dan menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

3. Bagi Perusahaan

Bahan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta membantu manajemen dalam menetapkan strategi dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan di Hotel Four Point by Sheraton Kuta Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penerapan *e-service quality* di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta oleh Front Office Department antara lain ; penggunaan aplikasi Marriot Bonvoy, menerapkan metode *cashless*, adanya layar LCD sebagai media promosi, telepon dan e-mail.

E-service quality yang diterapkan di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta berpengaruh langsung terhadap *green customer loyalty* secara positif dan signifikan. Penerapan *e-service quality* yang baik oleh Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali dapat meningkatkan *green customer loyalty*.

E-service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *green customer loyalty* dengan mediasi *green satisfaction*. Jadi semakin baik *e-service quality* yang diterapkan maka semakin besar pula *green satisfaction* di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta yang nantinya berdampak pada meningkatnya *green customer loyalty*.

Dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh *e-service quality* secara langsung terhadap *green customer loyalty* lebih besar dibandingkan melalui mediasi *green satisfaction*. Hal ini di sebabkan karena adanya faktor lain yang menjadi alasan terbentuknya *green customer loyalty*, salah satunya adalah adanya keterikatan wisatawan sebagai member Marriot Bonvoy yang mengharuskan mereka menginap di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta secara berulang kali. Hal inilah yang

menjadi daya tarik Hotel Four Point by Sheraton Bali Kuta sebagai salah satu Hotel Marriot Property yang menawarkan beberapa loyalty reward kepada para member dengan benefit tertentu sesuai dengan seringnya mereka menginap. Mereka akan mendapatkan poin yang nantinya bisa ditukarkan dengan voucher menginap di seluruh hotel Marriot Property.

Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa variabel *green satisfaction* berperan sebagai parsial mediasi karena *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan mediasi *green satisfaction* oleh Front Office Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta

5.2 Saran

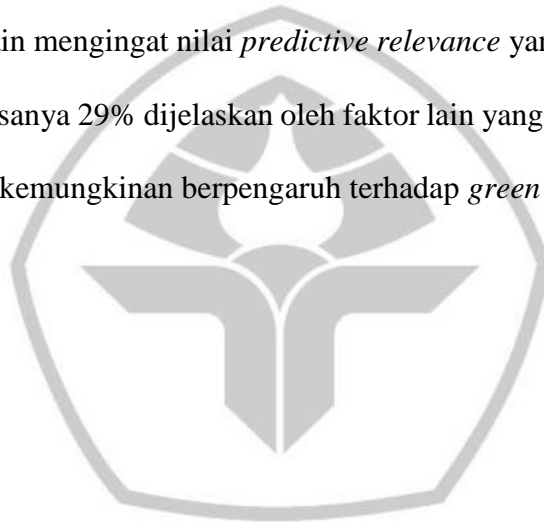
Berdasarkan hasil simpulan, maka dapat disarankan beberapa hal baik untuk manajemen hotel, staff Front Office, wisatawan yang menginap, serta untuk peneliti selanjutnya.

Diharapkan pihak manajemen Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta mampu mengembangkan *e-service quality* lebih variatif lagi. Selain itu, pihak manajemen juga diharapkan memberikan *training* atau pelatihan secara berkala kepada staff agar dapat membentuk staff yang kompeten di bidangnya.

Diharapkan staff Front Office di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta mampu memberikan pelayanan yang lebih baikbaik kepada wisatawan khususnya *attitude* dan *product knowledge* .

Bagi wisatawan yang berkunjung dan menginap, diharapkan nantinya mampu mendukung seluruh program ramah lingkungan yang diterapkan di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta seperti *cashless*, *paper less*, dan sebagainya.

Bagi peneliti selanjutnya dengan berbagai keterbatasan penelitian ini, diharapkan akan lebih mendalam mengkaji perihal pengaruh *e-service quality* terhadap *green customer loyalty* dengan mediasi *green satisfaction* agar hasilnya lebih akurat. Selain itu, peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk mengkaji variabel-variabel lain mengingat nilai *predictive relevance* yang dihasilkan sebesar 71 %, sedangkan sisanya 29% dijelaskan oleh faktor lain yang berada di luar model penelitian ini yang kemungkinan berpengaruh terhadap *green customer loyalty*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- A. Adib Abadi. (2006). Problematika Penentuan Sampel Dalam Penelitian Bidang Perumahan Dan Permukiman. *DIMENSI (Jurnal Teknik Arsitektur)*, 34(2), 138–146. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/ars/article/view/16546>
- Achidah, N., & Hasiolan, M. M. W. dan L. B. (2016). Pengaruh Promosi, Harga dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Mio GT. *Journal of Management*, 2(2), 17 halaman.
- Ahadun, Ariningsih, E. P., & Prasaja, M. G. (2021). Pengaruh Green Product Quality Dan Green Corporate Image Terhadap Green Customer Loyalty Dimediasigreen Customer Satisfaction. *Volatilitas*, 4(1), 88–100.
- Ahmad, S. H., Wolok, T., & Abdussamad, Z. K. (2022). Pengaruh Shopping Lifestyle Dan Promosi Produk Skin Care Terhadap Impulse Buying Melalui Media Tiktok Shop. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 784–793. <https://ejournal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/view/16550>
- 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>
- Alfa, A. A. G., Rachmatin, D., & Agustina, F. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Keputusan Konsumen Dengan Structural Equation Modeling Partial Least Square. *EurekaMatika*, 5(2), 59–71. <https://doi.org/10.1109/IRMMW-THz.2014.6956015>
- Balitha, N. M. N., Utama, I. K., Elistyawati, I. A., Mudana, I. G., Triyuni, N. N.,

- & Ernawati, N. M. (2022). Implementation of E-Service Quality at Front Office Department to Increase Guest Satisfaction. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 1(3), 202–213. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v1i3.171>
- Erlangga, T. F., Rahmafritria, F., & Rosita. (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.
- Fazrina, A. H. (2017). *the Effects of Number of Hotel and Tourist To the Government Revenue in Tourism Sector in Indonesia*. 1–12.
- Firmansah, L. N., Welsa, H., & Ningrum, N. K. (2021). *Pengaruh green brand image , green satisfaction , dan green trust terhadap green loyalty The effect of green brand image , green satisfaction , and green trust on green loyalty*. 18(4), 834–839.
- Gelderman, C. J., Schijns, J., Lambrechts, W., & Vijgen, S. (2021). Green marketing as an environmental practice: The impact on green satisfaction and green loyalty in a business-to-business context. *Business Strategy and the Environment*, 30(4), 2061–2076. <https://doi.org/10.1002/bse.2732>
- Gozali, A., & Hatane, S. E. (2014). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan Dan Nilai Perusahaan Khususnya Di Industri Keuangan Dan Industri Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2008 – 2012. *Business Accounting Review*, 2(2), 208–217.
- Gupta, V. (2020). Enchancing Green Product Purchase Behavior: The Role Of

- Green Satisfaction And Green Loyalty. *International Journal on Customer Relations*, 8(1), 11–20.
- Hariono, T., & Harianto, A. (2019). Persepsi Pengguna Aplikasi Marriott Bonvoy. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen ...*, 227–238.
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenperhotelan/article/view/10198>
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenperhotelan/article/download/10198/9128>
- Haryadi, S., & Julianita. (2015). *Structural equation modeling (SEM): sebuah pengantar, aplikasi untuk penelitian bisnis*.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & H, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. NEM. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Hussein, A. S. (2015). Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares dengan SmartPLS 3.0. *Universitas Brawijaya*, 1, 1–19.
<https://doi.org/10.1023/A:1023202519395>
- 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), 71–92.
<https://doi.org/10.35334/jek.v10i1.698>
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
<http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>

- Juliana, Djakasaputra, A., & Pramono, R. (2020). Green Perceived Risk, Green Viral Communication, Green Perceived Value Against Green Purchase Intention Through Green Satisfaction. *Journal Industrial Engineering & Management Research (Jiemar)*, 1(2), 2722–8878.
- Kartikayeni, N., Subratha, I., & Arsana, I. (2020). Operational Audit as a Performance Assessment Tool of Front Office Cashier at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance and Tax*, 3(2), 104–108. <https://doi.org/10.31940/jasafint.v3i2.2128>
- Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.
- Kürşad Sayin, Ö. G., & Karaman, A. (2019). Communication and Productivity with Guests at Front Office; A Qualitative Study on Hotels. *Journal of International Management and Social Researches*, January. www.uysad.com
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2), 95–100.
- Levina, M. . (2019). Analisis pemakaian mesin elektronik data capture (EDC), Pada PT Bank Mandiri,(Persero)Tbk Cabang Medan Gunung Krakatau Periode 2016-2018.
- Lolang, En. (2014). Hipotesis Nol Dan Hipotesis Alternatif. *Jurnal Kip*, 3(3), 685–696.
- Martínez, P. (2015). Customer loyalty: Exploring its antecedents from a green marketing perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(5), 896–917. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2014-0115>

- Maulanasai, A. R., & Asshofi, I. U. A. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Organisasi. *UNCLLE*, 1(1), 209–234. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v7i1.3912>
- Mohd Suki, N. (2015). Customer environmental satisfaction and loyalty in the consumption of green products. *International Journal of Sustainable Development and World Ecology*, 22(4), 292–301. <https://doi.org/10.1080/13504509.2015.1054328>
- Nasution, S. (2017). Variabel penelitian. *Raudhah*, 05(02), 1–9. <http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/raudhah/article/view/182>
- Ndubueze, J. (2022). E-Service Quality And Tourists ' Satisfaction In Tourism Industry : Evidence From Port Harcourt , South-South Nigeria. *International Journal of Business and Management*, 05(04), 1–10.
- Ningsi, B. A., & Agustina, L. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS. *Jurnal Statistika Dan Aplikasinya*, 2(2), 8–16. <https://doi.org/10.21009/jsa.02202>
- Nurchayho, R. (2020). Pengaruh e-Service Quality terhadap e-Loyalty melalui e-Customer Satisfaction sebagai intervening pada pengguna Mobile Apps Studying abroad (Studi Kasus Pada calon Pelajar di Jakarta). *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 4(1), 84–97. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v4i1.168>
- Oksa, S., & Soenarto, S. (2020). Pengembangan E-Modul Berbasis Proyek Untuk Memotivasi Belajar Siswa Sekolah Kejuruan. *Jurnal Kependidikan: Penelitian Inovasi Pembelajaran*, 4(1), 99–111.

<https://doi.org/10.21831/jk.v4i1.27280>

Oktaviani, D. (2019). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Gaya Hidup Mahasiswa Iain Metro*.

Pahlevi, M. R., & Suhartanto, D. (2020). The integrated model of green loyalty: Evidence from eco-friendly plastic products. *Journal of Cleaner Production*, 257, 120844. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120844>

Pakpahan, M. A., & Utama, I. K. (2022). *Front Office as a Green Hotel Practice at Novotel Bali Ngurah Rai Airport*. 3(4).

Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>

Ramdhan, D. M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara.

Riefky, M., & Hamidah, W. N. (2019). Pemodelan SEM PLS pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Layanan Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNIPA Surabaya. *SNHRP-II UNIPA Surabaya*. <http://snhrp.unipasby.ac.id/>

Rinanda, S. I. (2016). Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Di Hotel Dyan Graha Pekanbaru. *JOM FISIP*, 3(2).

Rosdianti, Suarka, M. F., & Sutaguna, I. N. 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 Hospitality*, 2(3), 271–285.

Salangka, E. (2013). Penerapan Akuntansi Persediaan Untuk Perencanaan dan Pengendalian LPG Pada PT. Emigas Sejahtera Minahasa. *Jurnal EMBA*:

- Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 1120–1128.
- Silvia Margaretha, H. R. A. (2019). *Silvia Margaretha_Green Product Quality, Green Corporate Image_The 8th NCFB and Doctoral Colloquium_2019*.
- 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. *Jurnal Ilmiah*.
- SM, A., Lubis, A., & Sabrina, H. (2020). Pengaruh Loyalitas Dan Integritas Terhadap Kebijakan Pimpinan Di Pt . Quantum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. *Ekonomi Dan Bisnis*, 2–18.
- Subagiyo, D. T. K., Yuliniar, Y., & Aryani, L. (2022). Pendampingan Pengetahuan Mesin EDC Pada Pelaku Usaha Di Desa Cimarga Rangkasbitung Kabupaten Lebak Banten. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 7(3), 802–808. <https://doi.org/10.30653/002.202273.98>
- Susetya, B. (2017). Meningkatkan Kemampuan Guru Dalam Menyusun silabus Dan Rpp melalui supervisi Akademik disd N Gambiran Yogyakarta tahun 2016. *Jurnal Taman Cendekia*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.30738/tc.v1i2.1944>
- Tahiri, A., Kovaçi, I., Lekiqi, B., & Rexhepi, A. (2021). Tourism and hotel industry: Definition, concepts and development – the case of kosovo. *Quality - Access to Success*, 22(182), 110–115.
- Vafaei, S. A., Azmoon, I., & Fekete-Farkas, M. (2019). The impact of perceived sustainable marketing policies on. *Polish Journal of Management Studies*, 19(1), 475–491. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.19.1.36>
- Vandy, K., Saputra, D., Agung, I. G., Krisna, M., Sari, K., & Nyoman, N. (2022).

- Green Practice Leading to Green Hotel at Clay Craft Restaurant , Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. 8(2), 396–402.*
- Wananti, P. Y. L. (2021). *Pengaruh anteseden kecintaan merek terhadap loyalitas merek generasi y di renaissance bali uluwatu resort & spa.*
- Wenas, D. D., Manossoh, H., & Tirayoh, V. Z. (2017). Analisis Pengaruh Arus Kas Operasi dan Laba Bersih Terhadap Dividen Kas Pada Perusahaan Properti Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal EMBA, 5(1), 96–104.*
- Widyaningsih, H., Krestanto, H., & Atmoko, T. P. H. (2021). Diversifikasi Produk Dan Efisiensi Bisnis Dalam Keberlanjutan Green Hotel Pada Era New Normal Di Hyatt Regency Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata, 8(2), 148–157.*
<https://doi.org/10.31294/par.v8i2.11505>
- Wijaya, U. H. (2020). *Analisis Data Kualitatif.*
- Yasa, I. K. (2018). Hubungan Green Image dengan Green Loyalty yang Dimediasi oleh Green Trust dan Green Satisfaction (Studi pada Wapa di Ume Resort & Spa Ubud, Gianyar, Bali). *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan, 14(1), 1–12.*
<https://doi.org/10.31940/jbk.v14i1.814>
- Yi, S., Li, X., & Jai, T. M. (Catherine). (2018). Hotel guests' perception of best green practices: A content analysis of online reviews. *Tourism and Hospitality Research, 18(2), 191–202.* <https://doi.org/10.1177/1467358416637251>
- Yuan, L. S., Jusoh, M. S., Yusuf, D. H. M., & Ghani, M. R. A. (2020). The Relationship between Product Quality, E-Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction: Preliminary Investigation in Perlis. *International Journal of Business and Management, 4(5), 43–54.*

<https://doi.org/10.26666/rmp.ijbm.2020.5.6>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI