

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRATICE DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI FLAMBOYAN RESTAURANT
DI HOTEL LOMBOK GARDEN MATARAM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

ERIN YUDIA LESTARI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRATICE DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI FLAMBOYAN RESTAURANT
DI HOTEL LOMBOK GARDEN MATARAM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**ERIN YUDIA LESTARI
NIM: 2215854027**

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

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRATICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI FLAMBOYAN RESTAURANT DI HOTEL LOMBOK GARDEN MATARAM

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

ERIN YUDIA LESTARI
NIM: 2215854027

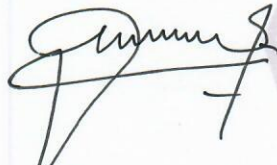
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRATICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI FLAMBOYAN RESTAURANT HOTEL LOMBOK GARDEN MATARAM

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali pada 09 Agustus 2023

Pembimbing I,



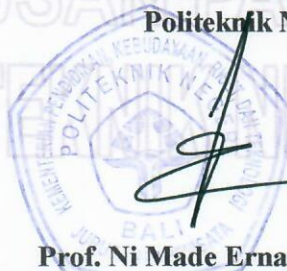
I Ketut Suarta, SE., M.Si
NIP. 196309151990031002

Dosen Pembimbing II,



Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.
NIP. 197203042005012001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



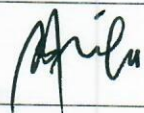
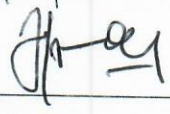
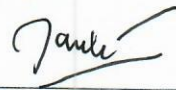
Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP. 196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI FLAMBOYAN RESTAURANT
DI HOTEL LOMBOK GARDEN MATARAM**

Yang disusun oleh **Erin Yudia Lestari NIM 2215854027** telah dipertahankan
dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji
pada hari Rabu Tanggal 09 Agustus 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. NIP. 197203042005012001	
Anggota	I Ketut Suja, SE., M.Si NIP. 196412311990031031	
Anggota	Dra. I.A Kadek Werdika Damayanti, M.Par NIP. 196405011990112001	

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali**



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
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 : Erin Yudia Lestari
NIM : 2215854027
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi Green Praticce Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di
Flamboyan Restaurant Di Hotel Lombok Garden Mataram”**

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, 9 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Erin Yudia Lestari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Green Praticice Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Flamboyan Restaurant Di Hotel Lombok Garden Mataram”** dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dengan rasa terima kasih yang terdalam, penulis akan menyampaikan penghargaan khusus bagi mereka yang telah membimbing saat menyelesaikan skripsi ini dan penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D. sebagai Ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Drs. Gede Ginaya, M. Si sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pedoman.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Diploma IV untuk memberikan pedoman, saran dan motivasi kepada penulis.

5. I Ketut Suarta, SE., M. Si selaku Pembimbing I untuk semua pedoman, arahan, waktu, motivasi dan saran yang diberikan kepada penulis.
6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Pembimbing II dan Koordinator Rekognisi Pebelajaran Lampau (RPL) Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata telah membantu dan memberikan masukan-masukan kepada penulis berupa pedoman, arahan, waktu, motivasi dan saran yang diberikan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Pihak Manajemen dan Staff Lombok Garden Hotel Mataram, khususnya di Department Food & Beverage untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam proposal ini.
9. Kedua orang tuaku, keluargaku Nurnaningsih, S. IP dan Iwan Darmawan, ST., MT. yang telah banyak memberikan dukungan moral, materil, dan doa kepada penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melindungi kita bersama, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik.

Badung, 9 Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Lestari, Erin Yudia. (2023) Implementasi Green Prattice Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Flamboyan Restaurant Hotel Lombok Garden Mataram, Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing 1 : I Ketut Suarta, SE., MM dan Pembimbing II: Ni Ketut Bagiaastuti, SH., M.H.

Kata kunci: Green Practice, Green Restaurant, Flamboyan Restaurant

Tujuan dari penelitian ini untuk mengeksplorasi tentang implementasi *green practice* (praktik hijau) dan hubungan implementasi *green practice* dalam menngkatkan kepuasan pelanggan yang ada di Flamboyan restaurant yang terletak di Flamboyan Restauran Hotel Lombok Garden Mataram. Implementasi *green practice* yang diterapkan meliputi *green action*, *green food*, dan *green donation*. Didapatkan hasil penerapan *green action* pada Flamboyan restaurant baik berdasarkan penggunaan teknologi sensorik pada air sehingga dapat meminimalisir penggunaan air secukupnya serta penggunaan produk-produk alami seperti daun pisang sebagai bungkus makanan dan jeruk nipis sebagai bahan pembersih piring. Penerapan *green food* dengan menggunakan bahan-bahan organik memberikan kesan baik yang dapat menambahkan kepuasan pelanggan. Implementasi *green donation* pada Flamboyan restaunt yakni dengan cara memberikan dana untuk edukasi terkait *green action* dan *green food* berupa seminar edukasi. Tingkat kepuasan pelanggan didapati hasil rerata yaitu 4,43 termasuk katagori sangat tinggi Dalam keseluruhan, implementasi *Green Practices* dalam Flamboyan restoran

ABSTRACT

Lestari, Erin Yudia. (2023) Implementation of Green Practice in Improving Customer Satisfaction at the Flamboyant Restaurant at the Lombok Garden Mataram Hotel, Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and examined by Advisor 1: I Ketut Suarta, SE., MM and Advisor II: Ni Ketut Bagiasuti, SH., M.H

Keyword: Green practice , Green Restaurant, Flamboyant restaurant.

The results of the application of green action at the Flamboyant restaurant were obtained based on the use of sensory technology in water so as to minimize the use of sufficient water and the use of natural products such as banana leaves as food wrappers and lime as a dishwashing agent. The application of green food using organic ingredients gives a good impression which can increase customer satisfaction. The implementation of green donations at the Flamboyant restaurant is by providing funds for education related to green action and green food in the form of educational seminars. The average level of customer satisfaction was found to be 4.43, including the very high category. Overall, the implementation of Green Practices in Flamboyant restaurants

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel	8
2.1.2 Jenis-jenis Hotel	9
2.1.3 Restaurant.....	11
2.1.4 Green Practices.....	14
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	25

3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Identifikasi Variabel.....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5 Jenis dan Sumber Data	28
3.5.1 Jenis Data	28
3.5.2 Sumber Data	29
3.6 Populasi dan Penentuan Sampel.....	30
3.6.1 Populasi	30
3.6.2 Penentuan Sampel	30
3.7 Metode Pengumpulan Data	31
3.7.1 Observasi	31
3.7.2 Wawancara	32
3.7.3 Studi Dokumentasi	33
3.7.4 Kuesioner	33
3.7.5 Studi Literatur	35
3.8 Teknik Analisis Data	35
3.8.1 Reduksi Data	36
3.8.2 Penyajian Data.....	36
3.8.3 Pengambilan Keputusan.....	36
3.8.4 Statistik Deskriptif.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	39
4.1.1 Sejarah Hotel	39
4.1.2 Fasilitas Hotel Lombok Garden Hotel	41
4.1.3 Struktur Organisasi.....	48
4.2 Pembahasan.....	51
4.2.1 Penerapan Green Partices Pada Flamboyan Restoran di Hotel Lombok Garden Mataram.....	51
4.2.2 Implementasi Green Partices Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Flamboyan Restoran	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Simpulan	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Restaurant Hotel Lombok Garden Tahun 2023	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Populasi Penelitian.....	30
Tabel 3.3 Sampel / Responden.....	33
Tabel 4.1 Hasil Penerapan Green Action dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Lokasi Lombok Garden Hotel.....	39
Gambar 4.2 Deluxe Twin.....	42
Gambar 4.3 Superdelux.....	42
Gambar 4.4 Kamar Deluxe Twin.....	43
Gambar 4.5 Kamar Superior	43
Gambar 4.6 Superior Room-Only	44
Gambar 4.7 Ruang Pertemuan	44
Gambar 4.8 Kolam Renang Tamu	45
Gambar 4.9 Kolam Renang Umum.....	45
Gambar 4.10 Flamboyan Restaurant.....	46
Gambar 4.11 Almanda Restaurant	46
Gambar 4.12 Parigata Restaurant.....	47
Gambar 4.13 Lotus Restaurant.....	47
Gambar 4.14 Struktur Organisasi Hotel Lombok Garden	48
Gambar 4.15 Penggunaan Lampu LED	53
Gambar 4.16 Keran Otomatis Pengurangan Penggunaan Air.....	54
Gambar 4.17 Pembersihan Menggunakan Sabun Cuci dari Jeruk Nipis Produk dari UMKM.....	55
Gambar 4.18 Daun Pisang Sebagai Produk Pengemas Beberapa Produk	56
Gambar 4.19 Pemilihan Jenis Sampah Flamboyan Restaurant.....	57
Gambar 4.20 Limbah Makanan Menjadi Kompos.....	58
Gambar 4.21 Bahan Makanan Organik Restaurant.....	60
Gambar 4.22 Buah-buah Lokal di Flamboyan Restaurant.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lombok Garden Hotel	84
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	85
Lampiran 3. Surat Permohonan Pengisian Kuisisioner	87
Lampiran 4. Pedoman Kuesioner	89
Lampiran 5. Hasil Wawancara Narasumber 1	94
Lampiran 6. Data Hasil Perhitungan.....	102

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lombok telah dikenal sebagai salah satu provinsi yang memiliki potensi alam, budaya yang menjadikan ciri khas tersendiri dibanding provinsi lainnya di Indonesia, maka dari itu tentu saja saat ini Lombok tengah gencar dalam pembangunan pariwisata di dalamnya guna memajukan ekonomi di daerah ini. Industri pariwisata merupakan industri yang tidak akan pernah mati dan pertumbuhannya sangat cepat dan luas, sehingga banyak kalangan yang mencoba menciptakan produk pariwisata yang unik dan menarik agar mampu bersaing. Sejak dulu perkembangan industri pariwisata telah mempengaruhi kehidupan sosial, budaya serta lingkungan baik dalam skala kecil maupun besar. Peran industri pariwisata dalam pengelolaan kepariwisataannya dihadapkan pada perubahan iklim yang menuntut pengelolaan pengembangan sektor industri pariwisata tidak hanya mampu menunjang dalam aspek ekonomi, melainkan juga pada upaya peningkatan kesejahteraan sosial, pengembangan budaya dan pelestarian lingkungan.

Tingginya pertumbuhan usaha perhotelan saat ini sebagai bagian dalam penyediaan sarana akomodasi bagi wisatawan ditengah semakin berkembangnya usaha pariwisata yang terdapat di Lombok. Namun, dengan banyaknya pembangunan khususnya pembangunan hotel harus menjadi perhatian penting terkait dengan dampak negatif yang ditimbulkan mulai dari pembangunan fisik bangunanya sampai dengan tahap operasionalisasi hotel tersebut. Prinsipnya bila

sektor pariwisata bila dikelola secara berkelanjutan, maka akan membantu dalam hal pelestarian alam dan budaya, mendorong pengembangan infrastruktur yang ramah lingkungan. Salah satunya, dalam segi pengelolaan hotel baik sebagai produk pariwisata dari segi bangunan maupun kegiatan operasionalnya sudah sebaiknya harus diarahkan pada pengembangan dan pengelolaan hotel yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan untuk mengurangi dampak terhadap kerusakan lingkungan. Globalisasi memudahkan masyarakat mendapat informasi mengenai isu-isu lingkungan seperti global warming. Kemudahan informasi yang didapat membuat masyarakat sadar akan produk yang digunakan merupakan salah satu penyumbang kerusakan lingkungan. Pesatnya pertumbuhan perekonomian dunia telah menyebabkan penggunaan sumber daya alam yang melebihi batas wajar sehingga terjadi perubahan pada lingkungan (Rezai, Teng, Mohamed, & Shamsudin, 2015). Seiring berjalannya waktu, masyarakat mulai menyadari bahwa pertumbuhan ekonomi dunia tidak hanya akan membahayakan lingkungan namun juga merugikan masyarakat. Untuk merespon hal tersebut, perusahaan dari berbagai macam sektor mencoba mengembangkan produk-produk maupun proses-proses yang dapat mengurangi dampak negatif industri terhadap lingkungan (Schubert, Kandampully, Solnet, & Kralj, 2013).

Salah satu yang menjadi perhatian utama adalah isu pemanasan global di muka bumi ini. Berbagai bentuk usaha dilakukan untuk meminimalisir terjadinya pemanasan global melalui langkah-langkah yang dilaksanakan melalui gerakan “*Green*” kepada para pelaku usaha hotel yang mempunyai komitmen menerapkan prinsip-prinsip ramah lingkungan baik melalui program penghematan air,

penghematan energi, penggunaan material ramah lingkungan maupun mengurangi limbah padat (*green practice*). Menurut (Leonardo Andy, *et.al.*, 2020) menyebutkan dalam studinya bahwa *Green Practices* ialah upaya melestarikan dan menjaga lingkungan, serta berhubungan kuat dengan tiga dimensi yang disebutkan oleh GRA yaitu: *green action*, *green food* dan *green donation*. *Green action* berarti kegiatan restoran yang bertujuan untuk melindungi baik lingkungan maupun komunitas disekitarnya. Sedangkan *green food* berarti penggunaan bahan- bahan yang berkelanjutan baik itu bahan lokal maupun bahan organik, dan *green donation* merupakan partisipasi sebuah restoran dalam proyek-proyek komunitas serta menyumbang dana untuk isu lingkungan yang disebabkan oleh restoran. Sementara (Johnson, 2015) bahwa Restoran yang menjalankan upaya ramah lingkungan mengimplementasikan *Green Practices* dalam kegiatan operasionalnya.

Salah satu hotel di Lombok yang telah menerapkan konsep green practice dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya adalah Hotel Lombok Garden. Hotel Lombok Garden merupakan salah satu hotel berbintang yang berlokasi di Jalan Bungarno Mataram-NTB. Hotel ini memiliki berbagai fasilitas yang diperuntukan untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum bagi setiap wisatawan atau *customer* yang datang. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Lombok Garden Hotel bahwa hotel juga berupaya mengimplementasikan konsep green hotel hal tersebut diketahui dari berbagai kebijakan penggunaan perlengkapan atau fasilitas yang dipasang yang berupaya untuk senantiasa ramah lingkungan dan hemat energi seperti penggunaan berbagai

jenis lampu, atau peralatan elektronik, toilet dan *air conditioner* yang menggunakan teknologi sensor sehingga penggunaan energi listrik atau air khususnya dapat ditekan.

Selain itu juga pihak hotel menyiapkan *Green Team* yang bertugas untuk memastikan setiap kegiatan staff dalam bekerja benar-benar memperhatikan akan keasrian lingkungan seperti melarang penggunaan berbagai sarana pendukung dalam operasionalnya yang berbahan dasar plastik sekali pakai, pengelolaan sampah dengan memastikan pembuangan sampah yang tepat sesuai dengan jenis sampah dan Tong sampah yang sudah disiapkan, termasuk pengelolaan Limbah cair. Selain implementasi konsep *Green* hotel maka kebijakan manajemen khususnya bagi restoran yang dimiliki juga berupaya untuk memasukan konsep *green practices*.

Pengelolaan restoran berkonsep lingkungan (*green restaurant*) menjadi salah satu trend di banyak negara. Green Restaurant adalah restoran yang dibuat atau dioperasikan dengan cara yang ramah lingkungan, dengan tujuan mengurangi dampak operasi mereka terhadap lingkungan (Arun T.M, dkk, 2021). Hal ini dapat dijelaskan dengan melihat animo masyarakat terhadap restoran yang dikelola dengan basis lingkungan.

Pertumbuhan restoran di Indonesia termasuk Kota Mataram tergolong cukup pesat, tetapi belum banyak restoran yang menerapkan *green practice*. Sementara itu, restoran merupakan salah satu sektor yang ikut andil dalam kerusakan lingkungan seperti pemakaian energi, pembuangan limbah, penggunaan produk *non-recycleable* atau metode *recycle* yang salah (Schubert, 2008).

Restoran mengalami kesulitan dalam mengimplementasikan ramah lingkungan karena rendahnya kesadaran dan ketakutan akan adanya kenaikan biaya operasional. Tingginya harga peralatan, perlengkapan ramah lingkungan dan bahan baku makanan organik menyebabkan biaya operasional yang dikeluarkan oleh green restaurant lebih besar daripada restoran biasa.

Lombok Garden memiliki lima restoran yaitu Flamboyan, Lotus, Edeluwis, Melati dan Alamanda restoran. Restoran yang dipilih untuk dijadikan objek penelitian adalah Flamboyan restoran karena berdasarkan data penjualan diketahui bahwa, Flamboyan restoran adalah Restoran yang paling diminati oleh wisatawan yang menginap di Hotel Lombok Garden karena telah menerapkan beberapa indikator dari *Green practice*. Data tingkat penjualan ini dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 1.1 Data Penjualan Restaurant Lombok Garden Tahun 2023

No.	Nama Restaurant	Jumlah
1.	Flamboyan	40%
2.	Parigata	20%
3.	Lotus	20%
4.	Melati	20%

Sumber: Accounting Lombok Garden

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dilihat berdasarkan tingkat penjualan yang mencapai 40% dari total penjualan makanan di restoran yang ada di Hotel Lombok Garden. Tercapainya penjualan tersebut karena flamboyan restoran telah menerapkan *green practice*, karena penerapan *green practice* di restoran dapat memberikan dampak positif yang signifikan pada kepuasan

pelanggan. Penerapan *green action* pada Flamboyant Restoran dapat dilihat dari penggunaan teknologi hemat energi walaupun restaurant ini belum menerapkan energi baru terbarukan seperti Implementasi lainnya Flamboyant Restaurant tidak menggunakan kemasan sekali pakai, pemilahan sampah (organik, non organik). Sementara penerapan *green food* juga sudah dilakukan dengan menggunakan bahan makanan yang bebas pestisida dan pengawet makanan. Implementasi praktik ramah lingkungan dapat memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan, karena mencerminkan tanggung jawab sosial perusahaan, menciptakan lingkungan yang lebih baik, dan menghasilkan produk atau layanan yang lebih berkualitas. Ini dapat meningkatkan citra perusahaan di mata pelanggan dan membangun hubungan yang lebih positif dengan mereka.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Implementasi *Green Practice* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Flamboyant Restaurant di Lombok Garden Hotel Mataram”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Bagaimanakah implementasi *Green Practices* pada flamboyant restaurant?
2. Bagaimanakah implementasi *Green Practices* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada flamboyant restaurant?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi *Green Practices* di flamboyant restoran?
2. Untuk mengetahui implementasi *Green Practices* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada flamboyan restoran?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh oleh pembahasan ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan mahasiswa dapat memahami berbagai teori terkait seperti: teori kepariwisataan khususnya Pariwisata berkelanjutan dan teori terkait dengan *Green Tourism* dan *Green Restoran Practices*. Sebagai pendekatan yang penting dikembangkan pada dewasa ini yang berupaya untuk mewujudkan *Green Economy*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pengembangan kepariwisataan di Bali khususnya agar konsep pariwisata berkelanjutan menjadi suatu konsep yang dapat diimplementasikan diberbagai destinasi dan kegiatan kepariwisataan yang ada sehingga terjadi keberlanjutan bagi industri pariwisata di Bali khususnya dan dunia pada umumnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Flamboyant restaurant sudah berhasil menerapkan praktek-praktek ramah lingkungan yang berkontribusi pada pariwisata berkelanjutan dengan menggunakan produk ramah lingkungan, efisiensi energi, pengelolaan limbah, dan upaya pelestarian lingkungan, Flamboyant Restaurant mampu memberikan pengalaman kuliner yang berbeda dan unik bagi pelanggan sambil tetap menjaga dampak lingkungan yang minimal. Implementasi *Green Practices* ini memberikan nilai tambah dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat reputasi restaurant sebagai destinasi wisata yang peduli lingkungan.
2. Praktek-praktek ramah lingkungan (green practice) yang diadopsi Flamboyant Restaurant telah berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan produk ramah lingkungan, efisiensi energi, pengelolaan limbah, dan penggunaan bahan baku organik, Flamboyant Restaurant memberikan pengalaman kuliner yang berkualitas tinggi dan bertanggung jawab terhadap lingkungan. Kepedulian restaurant terhadap lingkungan juga mencerminkan komitmen mereka untuk mendukung pariwisata berkelanjutan. Dengan demikian, pelanggan merasa puas dan memiliki keinginan untuk kembali serta merekomendasikan restaurant ini kepada orang lain.

5.2 Saran

1. Pada penggunaan air dapat melakukan efisiensi dengan cara pengelolaan air limbah cair menjadi air yang dapat di gunakan kembali untuk menyiram tanaman ataupun untuk pemeliharaan ikan dan juga bisa melakukan terobosan baru model pengolahan limbah cairan pada lahan basah buatan dengan klasifikasi air tipe B. yang dapat digunakan Kembali untuk di kolam ikan dan menyiram tanaman.
2. Flamboyan Restoran dapat mempertimbangkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode ghost shopping atau melakukan studi banding penerapan *green action* di restaurant yang terletak di beberapa hotel ke beberapa restaurant di hotel lainya dengan tujuan untuk melakukan upgrade pelayanan untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Alcaron. Michelle. (2014). The green Restaurant in Practice: Employee Attitude and Behavior Towards Enviromental Sustanaibility, Thesis Master Degree, Oklahoma State University
- Andrew Irawan dan Anastasia Vianney B. (2015), Pengaruh Green Practice terhadap Green Consumer Behavior di the Kemangi Restaurant, Hotel santika Pandegilling Surabaya
- Arun.T.M, Puneet Kaur, Alberto Ferraris and Amandeep Dhir, (2021), What motivates the adoption of green restaurant products and services? A systematic review and future research agenda, Business strategy and the environmental, Willey
- Arida I NYM Sukma, (2017) Pariwisata Berkelanjutan, Buku Ajar, Sustin Press
- A.W. Marsum. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Dipietro, R.B., Gregory. S., & Jackson. A. (2011). Going green in quick-service restaurants: customer perceptions and intentions. International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 19. Retreived March 7, 2014.
- Eun Ha Jeong dan Soo Cheong Jang, (2014) Effect of Rest Green Practice, which one Importan and affective? Caesar Hospitality Research Summit
- Gunawan, Imam. (2015). Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan, Ali (2015), Green Tourism Marketing Model, Jurnal Media Wisata, Vol. 13, No 2 Nov
- Kurniawati, Rina. (2015) Pariwisata Berkelanjutan, Modul
- Leonardo, dkk, (2020) Ekplorasi persepsi masyarakat terhadap Green Practice di restoran-restoran yang ada di Surabaya, Universitas Kristen Petra, Surabaya
- Moleong, Lexy J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Rosdakarya.

- Mertayasa. I Gede, (2012), *Manajemen Food and Beverage*, Edisi pertama, Yogyakarta: Andi
- Nurhapsa, dkk, (2017), *Campuran pakan Herbal untuk Ternak Ayam Kampung*, *Jurnal Manajemen*, Vol. 3. No 1, 2017
- Saleh Ahmed Saleh dan Elsaied. Mohamed Ahmed. (2018), *Green Practices in Quick Service Restaurants: Dimensions and Obstacles*, Mansoura University, Egypt
- Suarthana I Ketut, Putra (2015) *Pengantar Perhotelan*, Triatma Publication - Badung Bali
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Jurnal: Adnan, P., N.Y., & Trisakti, H. (2017).
- Tan, B.C., & Yeap, P.F. (2012). What Drives Green Restaurant Patronage Intention? *International Journal of Business and Management*, 10, 215-223.
- Turnip. Dannis Sapten M. (2015), *Analisis Strategi pemasaran berdaya saing pada Produk Ayam kampung Organik*, Skripsi., Fakultas ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatra Utara. 2015