

DAFTAR PUSTAKA

- Astawa, I. K., Budarma, I. K., & Wibawa, C. I. S. (2021). *Manajemen supervisi hotel: Orientasi green hospitality business practices*. <https://books.google.co.id/books/about?id=XSxEEAAQBAJ>
- Bader, E. E. (2005). Sustainable hotel business practices. *Journal of Retail & Leisure Property*, 5(1), 70–77. <https://doi.org/10.1057/palgrave.rlp.5090008>
- Beno, J., Silen, A., & Yanti, M. (2022). Manajemen layanan. *Brazilian Dental Journal*, 33(1), 1–12.
- Damanik. (2021). *Pariwisata Indonesia kontemporer*.
- Eltayeb, T. K., & Zailani, S. (2014). Going green through green supply chain initiatives toward environmental sustainability. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 93–110. <https://doi.org/10.31387/oscm040019>
- Harsono, S. S. (2023). *Garbology: Pengelolaan sampah berbasis circular economy*.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21–40. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Heliany, I. (2019). Wonderful Digital Tourism Indonesia dan peran revolusi industri dalam menghadapi era ekonomi digital 5.0. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 1(1), 21–35. <https://doi.org/10.31334/jd.v1i1.551>
- Hendra, A., Setiawan, I., & Handayani, N. (2024). *Collaborative governance: Suatu studi pengelolaan sampah dalam mewujudkan zero waste zero emission di Kota Malang Provinsi Jawa Timur*. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=oCAfEQAAQBAJ>
- Hia, R. S., Lase, D., Lahagu, P., & Mendrofa, S. A. (2023). Analisis penerapan manajemen talenta di Hotel Soliga Kota Gunungsitoli. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 65–77. <https://doi.org/10.62138/tuhenori.v1i1.13>
- Ikawati, I. (2019). Penerapan standar operasional prosedur Smart Solution customer service dalam meningkatkan pelayanan nasabah. <https://repository.mercubuana.ac.id/55576/>

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management* (6th ed.). Long Range Planning. <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S002463019090145T>
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). *Pengertian penelitian pendekatan kualitatif*.
- Millah, A. S., Apriyani, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis data dalam penelitian tindakan kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140–153.
- Muhammad, R., Ardiansyah, M. I., & Afini, A. (2022). *Mengembangkan sistem percakapan otomatis berbasis layanan pesan instan* (pp. 1–67).
- Nanang, M. (2011). *Metode penelitian kuantitatif: Analisis isi dan analisis data sekunder*.
- Nugraha, H. S., Prabawani, B., & Caesari, S. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menginap di Hotel Puri Saron. *Diponegoro Journal of Social and Political Science*, 1–11.
- Pramiyati, T., Jayanta, J., & Yulnelly, Y. (2017). Peran data primer pada pembentukan skema konseptual yang faktual. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 8(2), 679–688. <https://doi.org/10.24176/simet.v8i2.1574>
- Puspitasari, D., & Nurmaning, B. A. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, 1(8), 461–472. <https://doi.org/10.62335/dm8jbf14>
- Putra Aditya, I. W., Suwena, I. K., & Sudana, I. P. (2016). Studi eksplorasi pariwisata spiritual di sentra pariwisata Ubud, Gianyar. *Jurnal IPTA*, 4(1), 26–35. <https://doi.org/10.24843/ipta.2016.v04.i01.p05>
- Putranto, P. (2023). Prinsip 3R: Solusi efektif untuk mengelola sampah rumah tangga. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(5), 8591–8605.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan data dalam penelitian. *Indonesian Journal of Nursing*, 11(1), 35–40.
- Rahardjo, M. (2010). Triangulasi dalam penelitian kualitatif. *GEMA Media Informasi dan Kebijakan Kampus*, 24(1), 62–77.
- Rahayu, S. R. I. (2019). Pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service pada PT Bank. <http://repository.uin-suska.ac.id/25455/>

- Rahmat, T. R., & Ardiansyah, I. A. (2022). Evaluasi penerapan total quality management (TQM) dan komitmen organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada organisasi publik. *KarismaPro*, 12(2), 32–46. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v12i2.506>
- Reginaldus, M. (2020). Pengaruh peran lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan bermalam di Hotel Flores Mandiri.
- Sholeh, M. I. (2023). Strategi pengembangan sumber daya manusia di lembaga pendidikan Islam Indonesia. *IDEALITA: Jurnal Pendidikan dan Sosial Keagamaan*, 3(1), 91–116. <https://doi.org/10.62525/idealita.2023.v3.i1.91-116>
- Sinangjoyo, N. J., Tinggi, S., & Ampta, P. (2015). Green hotel sebagai daya saing suatu destinasi. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(2), 83–93. https://jurnal.ugm.ac.id/tourism_pariwisata/article/view/6368
- Sugiyono. (2016). *Analisis data kualitatif*. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Suryawan, P. (2022). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) berdasarkan protokol cleanliness, health, safety & environmental sustainability oleh pramusaji di Finns Beach Club. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(2), 361–376. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i2.26>
- Susanti, H. P. (2023). Destinasi pariwisata ramah lingkungan: Praktik berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 663–676.
- Susskind, A. M., Kacmar, K. M., & Borchgrevink, C. P. (2003). Customer service providers' attitudes relating to customer service and customer satisfaction in the customer-server exchange. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 179–187. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.179>
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah. (2008). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 69. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/28462/UU%20Nomor%2018%20Tahun%202008.pdf>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1–17. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>

Wardatun, P. A., & Khadavi, M. J. (2025). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *TA'LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 8(1), 107–121.

Widiantara, I. W., & Trianasari, T. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Toyota Avanza di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 122–132. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.30525>

Widjaja, D., Mbulu, Y. P., & Anggiani, S. (2021). Peranan budaya organisasi dalam membangun loyalitas karyawan: Studi kasus Grand Hyatt Jakarta. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 9(2), 125–134. <https://doi.org/10.35814/tourism.v9i2.1775>

Wirayuda, I. (2024). Implementasi green practice pada food and beverage department dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di The Seminyak Beach Resort and Spa. <http://repository.pnb.ac.id/14910/>

World Commission on Environment and Development. (2018). Towards sustainable development. In K. Conca & G. Dabelko (Eds.), *Green planet blues* (pp. 184–194). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429493744-22>

