



ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN HOTEL XYZ DEPOK

Tridayana Sitanggang¹,
stridayana@gmail.com
Edison Siregar²,
Edison72gar@yahoo.com
Poerwaningsih S. Legowo³,
pur_transport@yahoo.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia Jakarta, Indonesia

ABSTRACT

The main objective of this research is to identify the extent to which employee competence and work discipline affect service quality at Hotel XYZ Depok. In the hospitality industry, service quality is a strategic aspect that heavily depends on the role of human resources. This study employs a quantitative approach with an associative design to analyze the relationships among variables. The research involved 128 hotel customers selected based on their direct experience in receiving services, using a questionnaire measured with a 5-point Likert scale. The instrument testing results indicate that all items are valid and reliable, as shown by Cronbach's Alpha values exceeding 0.6 for all variables. Furthermore, multiple linear regression analysis was applied with the assistance of IBM SPSS Statistics version 30 to obtain hypothesis testing results. Employee competency showed a significant positive influence on employee service quality ($\beta = 1.213$; $t = 7.555$; $p < 0.001$). Work discipline also had a significant positive influence ($\beta = 0.578$; $t = 5.669$; $p < 0.001$). Simultaneously, both variables significantly influenced employee service quality ($F = 203.157$; $p < 0.001$) with a coefficient of determination $R^2 = 0.765$, explaining 76.5% of the variance in employee service quality. The contribution of this research provides understanding for hotel management to improve service quality through employee competency development and work discipline strengthening as an effective operational strategy.

Keywords: employee competency, work discipline, employee service quality, hospitality industry.

Tridayana Sitanggang, Analysis of the Influence of Employee Competency and Work Discipline on Employee Service Quality at Hotel XYZ Depok

ABSTRAK

Tujuan utama penelitian ini adalah mengidentifikasi sejauh mana kompetensi karyawan dan kedisiplinan kerja memengaruhi kualitas layanan di Hotel XYZ Depok. Dalam konteks industri perhotelan, kualitas layanan merupakan aspek strategis yang sangat bergantung pada peran sumber daya manusia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif untuk menganalisis hubungan antarvariabel. Responden penelitian berjumlah 128 pelanggan hotel yang dipilih berdasarkan pengalaman langsung menerima pelayanan, dengan instrumen kuesioner berskala Likert 5 poin. Hasil uji instrumen menunjukkan seluruh item valid dan reliabel, ditunjukkan dengan nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas 0,6 untuk seluruh variabel. Selanjutnya, teknik analisis regresi linier berganda diaplikasikan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 30 untuk memperoleh hasil pengujian hipotesis. Kompetensi karyawan menunjukkan pengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan ($\beta = 1,213$; $t = 7,555$; $p < 0,001$). Disiplin kerja juga berpengaruh positif signifikan ($\beta = 0,578$; $t = 5,669$; $p < 0,001$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan ($F = 203,157$; $p < 0,001$) dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,765$, menjelaskan 76,5% varians kualitas pelayanan karyawan. Kontribusi penelitian ini memberikan pemahaman bagi manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan kompetensi karyawan dan penguatan disiplin kerja sebagai strategi operasional yang efektif.

Kata-kata Kunci: kompetensi karyawan, disiplin kerja, kualitas pelayanan karyawan, industri perhotelan

PENDAHULUAN

Perhotelan merupakan salah satu sektor yang berkembang paling dinamis dan memberikan kontribusi nyata terhadap pertumbuhan ekonomi, terutama melalui aktivitas pariwisata dan penyediaan jasa akomodasi. Dalam industri ini, kualitas layanan dipandang sebagai faktor penentu utama yang menggambarkan kemampuan hotel untuk memenuhi serta melampaui ekspektasi pelanggan melalui interaksi yang konsisten, profesional, dan memuaskan.(Parasuraman et al., 2008) Lima dimensi kualitas layanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menjadi tolok ukur dalam menilai nilai layanan yang diterima tamu. Dalam situasi persaingan perhotelan yang semakin intensif, kualitas pelayanan unggul berfungsi sebagai diferensiasi strategis yang memperkuat daya saing sekaligus menjamin keberlangsungan usaha (Kandampully, 2015)

Industri perhotelan di Kota Depok mengalami transformasi yang signifikan dalam lima tahun terakhir, dengan jumlah hotel meningkat dari 45 hotel pada tahun 2019 menjadi 78 hotel pada tahun 2024 berdasarkan data Dinas Pariwisata Kota Depok. Tingkat okupansi hotel di Depok menunjukkan tren positif, meningkat dari 48,5% pada tahun 2020 menjadi 65,2% pada tahun 2024. Pertumbuhan ini didorong oleh posisi strategis Depok sebagai kota penyangga Jakarta, berkembangnya sektor pendidikan dengan keberadaan Universitas Indonesia dan institusi pendidikan lainnya, serta meningkatnya aktivitas bisnis dan wisata transit. (Farida, I., Tarmizi, A., & November, 2022)

Namun, pertumbuhan ini tidak selalu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Survei kepuasan pelanggan hotel yang dilakukan oleh Asosiasi Hotel Jawa Barat wilayah Depok menunjukkan bahwa meskipun tingkat okupansi meningkat, rating kepuasan pelanggan secara keseluruhan mengalami stagnasi di angka 7,3 dari skala 10 dalam tiga tahun terakhir. Hotel XYZ Depok sebagai salah satu hotel bintang 3 di Kota Depok menghadapi fenomena serupa. Data kualitas pelayanan yang diperoleh dari observasi dan survei pelanggan selama periode 2022-2024 menunjukkan berbagai permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius.

Tabel 1. 1 Pencapaian Kualitas Pelayanan Hotel XYZ Depok

Kategori Komplain	2022	2023	2024	Peningkatan (%)
Reliability				
Keterlambatan check-in/out	45	52	68	51,1%
Informasi tidak akurat	28	35	42	50,0%
Janji layanan tidak ditepati	22	31	38	72,7%
Responsiveness				
Lambat tanggap komplain	38	48	61	60,5%
Room service terlambat	25	32	44	76,0%
Permintaan tidak direspon	18	25	33	83,3%
Assurance				
Masalah keamanan	8	12	15	87,5%
Kehilangan barang	6	9	12	
Empathy				
Kurang perhatian	32	41	55	71,9%
Tidak ramah	28	36	48	71,4%
Tangibles				
Kamar kotor	42	53	67	59,5%
Fasilitas rusak	35	44	58	65,7%
Total Komplain	327	418	541	65,4%

Sumber: Data Customer Service Hotel XYZ Depok, 2024

Data komplain pelanggan menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam semua kategori, dengan total komplain naik 65,4% dalam tiga tahun terakhir. Kategori dengan peningkatan tertinggi adalah

kehilangan barang (100%) dan permintaan tidak direspon (83,3%), yang mencerminkan masalah serius dalam aspek jaminan keamanan dan daya tanggap karyawan.

Tabel 1. 2 Data Performa Hotel XYZ Depok (2020-2024)

Tahun	Jumlah Pelanggan	Tingkat Okupansi	Rating Rata-rata	Jumlah Komplain	Tingkat Komplain (%)	RevPAR (Rp juta)
2020	12.450	42,8%	7,9/10	125	1,00%	295
2021	14.200	48,6%	7,7/10	156	1,10%	318
2022	18.350	58,4%	7,5/10	327	1,78%	342
2023	21.780	64,2%	7,3/10	418	1,92%	358
2024	24.120	68,5%	7,1/10	541	2,24%	365

Sumber: Laporan Manajemen Hotel XYZ Depok, 2024

Data performa menunjukkan paradoks yang menarik: meskipun jumlah pelanggan meningkat 93,8% dari 12.450 menjadi 24.120 pelanggan dan tingkat okupansi naik dari 42,8% menjadi 68,5%, rating hotel justru mengalami penurunan konsisten dari 7,9/10 menjadi 7,1/10. Peningkatan Revenue per Available Room (RevPAR) yang hanya 23,7% juga menunjukkan bahwa hotel tidak mampu memaksimalkan potensi revenue dari peningkatan okupansi karena tekanan kompetitif dan penurunan kualitas pelayanan.

Peningkatan jumlah komplain sebesar 332,8% dari 125 menjadi 541 kasus, dengan tingkat komplain per pelanggan yang juga meningkat dari 1,00% menjadi 2,24%. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan volume bisnis tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas operasional dan kualitas sumber daya manusia yang memadai.

Tabel 1. 3 Kompetensi Karyawan Hotel XYZ Depok

Aspek & Indikator Kompetensi	2022	2023	2024	Perubahan (2022–2024)
A. Sikap Kerja				
1. Inisiatif	4,3	4,1	3,8	-0,5
2. Tanggung jawab	4,2	4,0	3,7	-0,5
3. Etika dan sopan santun	4,3	4,0	3,6	-0,7
4. Adaptasi terhadap perubahan	4,1	3,9	3,5	-0,6
B. Keterampilan Kerja				
5. Penguasaan alat kerja	4,2	3,9	3,5	-0,7
6. Kecepatan menyelesaikan tugas	4,4	4,1	3,8	-0,6
7. Kualitas hasil kerja	4,3	4,0	3,7	-0,6
8. Kemampuan menangani keluhan pelanggan	4,2	4,0	3,6	-0,6

Sumber: Data HRD Hotel XYZ Depok, 2024

Dalam konteks perhotelan, keunggulan layanan sangat bergantung pada kualitas kompetensi sumber daya manusia. Seorang karyawan dituntut memiliki keterampilan teknis yang memadai sekaligus memperlihatkan sikap kerja profesional dalam setiap bentuk interaksi, baik dengan tamu maupun rekan sejawat. Kompetensi tersebut menjadi faktor fundamental yang menentukan terciptanya pengalaman pelanggan yang bernilai positif dan berkontribusi pada penguatan citra serta reputasi hotel di mata publik (Boon-itt & Rompho, 2012)

Namun, berdasarkan hasil evaluasi internal Hotel XYZ Depok selama periode 2022 hingga 2024, ditemukan adanya penurunan skor rata-rata kompetensi karyawan, khususnya pada dua aspek utama: sikap kerja dan keterampilan kerja. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert 1–5, dan hasilnya menunjukkan tren penurunan yang konsisten pada sebagian besar indikator.

Pada aspek sikap kerja, skor rata-rata indikator seperti inisiatif menurun dari 4,3 (2022) menjadi 3,8 (2024), tanggung jawab dari 4,2 menjadi 3,7, serta etika dan sopan santun dari 4,3 menjadi 3,6. Penurunan ini mengindikasikan semakin melemahnya komitmen karyawan dalam menjalankan tugas secara mandiri, bertanggung jawab, dan menjaga etika profesional di lingkungan kerja.

Hasil penilaian keterampilan kerja menunjukkan penurunan pada penguasaan alat kerja (4,2 → 3,5), kecepatan tugas (4,4 → 3,8), dan kemampuan menangani keluhan (4,2 → 3,6). Hal ini menandakan turunnya kapasitas teknis-operasional yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan hotel. Permasalahan disiplin kerja menunjukkan tren yang semakin mengkhawatirkan dan berkorelasi dengan penurunan kualitas pelayanan:

Tabel 1. 4 Data Absensi Hotel XYZ Depok (2022_2024)

Tahun	Jumlah Karyawan	Absensi				Jumlah	Persentase
		Sakit	Izin	Terlambat	Pulang Awal		
2022	88	30	48	80	38	196	55,68%
2023	84	35	45	75	40	195	58,04%
2024	82	31	50	86	42	209	63,72%

Sumber: Data HRD Hotel XYZ Depok, 2024

Permasalahan disiplin kerja menunjukkan tren yang mengkhawatirkan. Data absensi karyawan menunjukkan peningkatan pelanggaran disiplin dari 55,68% pada tahun 2022 menjadi 63,72% pada tahun 2024, dengan kategori keterlambatan meningkat dari 80 menjadi 86 kasus, dan pulang awal naik dari 38 menjadi 42 kasus. (Crosby, n.d.)

Dampak teknologi dan digitalisasi juga menambah kompleksitas permasalahan yang dihadapi hotel. Data menunjukkan bahwa 78% komplain pelanggan berasal dari channel digital seperti online booking dan media sosial, dengan waktu respon media sosial hotel mencapai 4.2 jam, jauh melebihi standar industri yang hanya 1 jam. Karyawan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem Property Management System (PMS) dan channel manager terbaru, yang mengindikasikan adanya gap dalam digital literacy dan adaptasi teknologi.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan hotel serta menawarkan strategi pengembangan yang sesuai dengan karakteristik hotel bintang tiga yang beroperasi di kawasan penyangga ibu kota. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Hotel XYZ Depok”**.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Teori Perilaku Organisasi

Teori Perilaku Organisasi merupakan kajian ilmiah tentang perilaku individu maupun kelompok dalam organisasi, serta pengaruhnya terhadap efektivitas kerja. (Robbins, S. P., & Judge, 2017) mendefinisikan perilaku organisasi sebagai disiplin ilmu yang mempelajari peran individu, dinamika kelompok, serta struktur organisasi dalam memengaruhi kinerja.

Dalam konteks perhotelan, teori ini relevan karena kualitas layanan sangat bergantung pada interaksi manusia. Zeithaml, (Parasuraman et al., 2008) menekankan bahwa perilaku karyawan, terutama di front line, sangat menentukan persepsi pelanggan terhadap layanan.

Selain itu, (Vroom, 1964) melalui performance equation menyatakan bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan (ability) dan motivasi (motivation). Dalam penelitian ini, kompetensi karyawan merepresentasikan aspek kemampuan, sedangkan disiplin kerja mencerminkan motivasi.

B. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran sejauh mana layanan yang diberikan oleh penyedia jasa mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan. Konsep ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir layanan, tetapi juga pada proses penyampaian, sikap karyawan, serta pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Jika pelayanan sesuai atau melampaui harapan, maka dianggap berkualitas; (Garvin, 1987) mengemukakan lima pendekatan kualitas: transendental, berbasis produk, berbasis pengguna, berbasis manufaktur, dan berbasis nilai. Kotler & Keller (2016) menambahkan bahwa layanan bersifat **intangibility, inseparability, variability, dan perishability**, sehingga menuntut standar kerja yang konsisten.

2. Model Pengukuran Kualitas Pelayanan

Model SERVQUAL (Parasuraman et al., 2008), membandingkan harapan pelanggan (expectation) dengan persepsi pelanggan (perception) terhadap layanan yang mereka terima. Selain model SERVQUAL, terdapat pula model kualitas pelayanan lain yang dikembangkan oleh beberapa ahli. Model Gronroos membagi kualitas pelayanan menjadi tiga dimensi, yaitu kualitas teknis yang berfokus pada hasil layanan yang diterima pelanggan, kualitas fungsional yang menekankan pada bagaimana layanan diberikan, serta citra perusahaan yang terbentuk dari pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Sementara itu, model Rust dan Oliver menekankan pada tiga aspek, yaitu kualitas interaksi yang tercermin dari pengalaman pelanggan ketika berhubungan dengan karyawan, kualitas lingkungan fisik yang berkaitan dengan fasilitas dan sarana pendukung, serta kualitas hasil yang merujuk pada manfaat yang diperoleh pelanggan dari layanan yang diberikan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut (Maharani et al., 2021), faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, keterampilan, dan sarana. Sumber daya manusia menjadi faktor paling dominan (Kasmir., 2017)

C. Kompetensi Karyawan

1. Definisi Kompetensi

(Spencer, L. M., & Spencer, 2019) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik dasar individu yang menentukan efektivitas kinerja. Dalam perhotelan, kompetensi mencakup keterampilan teknis (penguasaan sistem, bahasa asing, penanganan keluhan) serta kompetensi perilaku (komunikasi, kerja sama, orientasi pelayanan).

2. Indikator Kompetensi

Riyanti & Sudibjo (2021) membagi indikator kompetensi menjadi:

1. Knowledge → pengetahuan tentang produk, SOP, dan industri.
2. Skills → keterampilan teknis dan interpersonal.
3. Attitude → etika, tanggung jawab, profesionalisme.

C. Disiplin Kerja

1. Definisi Disiplin Kerja

(Mahendra, I. P., & Bayu, 2020) mendefinisikan disiplin sebagai kesediaan menaati aturan yang berlaku. Hasibuan (2021) menambahkan bahwa Disiplin adalah sikap, perilaku, atau tindakan seseorang yang menunjukkan kepatuhan terhadap aturan, norma, atau tata tertib yang berlaku, baik yang berasal dari luar (aturan organisasi, sekolah, keluarga, atau masyarakat) maupun dari dalam diri sendiri (kesadaran dan tanggung jawab pribadi).

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin

(Zaim, H., Ramay, M. I., & Mubeen, 2021) menyebut faktor yang memengaruhi disiplin kerja antara lain:

- 1) Kepemimpinan dan pengawasan
- 2) Sistem penghargaan dan sanksi
- 3) Lingkungan kerja
- 4) Motivasi dan kesejahteraan karyawan
- 5) Faktor individu (kepribadian, nilai, kesehatan)

3. Indikator Disiplin Kerja

Menurut (Hasibuan, 2021), indikator disiplin kerja terdiri dari:

- 1) Tingkat absensi
- 2) Kepatuhan pada peraturan
- 3) Ketaatan pada standar kerja
- 4) Penggunaan waktu kerja secara efektif

3. Indikator Kualitas Pelayanan Karyawan (SERVQUAL)

Menurut Parasuraman, (Zaim, H., Ramay, M. I., & Mubeen, 2021) dalam (Siregar et al., 2019), Kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL dapat dilihat dari lima dimensi utama yang saling melengkapi. Dimensi pertama adalah tangibles (bukti fisik), yaitu segala hal yang secara nyata dapat dirasakan oleh pelanggan, seperti kondisi fasilitas, kebersihan ruangan, kelengkapan peralatan, teknologi yang digunakan, hingga penampilan pegawai. Bukti fisik yang baik akan memberikan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi atau penyedia layanan.

Dimensi kedua adalah reliability (keandalan), yang mengacu pada kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan sesuai janji secara konsisten, akurat, dan tepat waktu. Pelanggan cenderung merasa puas apabila layanan yang mereka terima sesuai harapan, misalnya tidak ada kesalahan dalam proses transaksi, pelayanan diberikan sesuai prosedur, serta dapat diandalkan setiap saat.

Selanjutnya adalah responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Dimensi ini sangat erat kaitannya dengan sikap sigap, ramah, dan proaktif dalam merespons pertanyaan, permintaan, maupun keluhan pelanggan. Layanan yang cepat dan responsif akan membuat pelanggan merasa dihargai.

Dimensi keempat adalah assurance (jaminan atau keyakinan). Hal ini mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk memberikan rasa aman kepada pelanggan. Jaminan ini menumbuhkan rasa percaya diri pelanggan bahwa layanan yang mereka terima aman, dapat diandalkan, serta ditangani oleh orang yang kompeten.

Terakhir, dimensi empathy (empati) menjadi aspek yang menunjukkan sejauh mana penyedia jasa memberikan perhatian yang tulus dan mampu memahami kebutuhan individu pelanggan. Empati tercermin dari kemampuan memberikan pelayanan yang personal, memperhatikan kebutuhan khusus, serta menunjukkan kepedulian dalam interaksi. Dimensi ini membuat pelanggan merasa dihargai bukan hanya sebagai pengguna jasa, tetapi juga sebagai individu.

Dengan kelima dimensi tersebut, kualitas pelayanan dapat dinilai secara komprehensif, di mana pelanggan tidak hanya menilai hasil akhir layanan, tetapi juga proses, sikap, dan pengalaman yang mereka dapatkan..

D. Penelitian Terdahulu

1. Rizanuddin (2022): Disiplin dan kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan publik.
2. Lestari & Siregar (2023): Motivasi dan disiplin kerja berpengaruh kuat terhadap kualitas layanan puskesmas ($R^2 = 86,8\%$).
3. Jamaludin dkk. (2022): Disiplin lebih dominan daripada kompetensi dalam memengaruhi pelayanan Dukcapil.
4. Zain dkk. (2022): Disiplin dan kompetensi memberi kontribusi 40,9% pada peningkatan pelayanan SAMSAT.

E. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, hipotesis yang dirumuskan adalah:

- H1: Kompetensi karyawan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan karyawan Hotel XYZ Depok.
- H2: Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan karyawan Hotel XYZ Depok.
- H3: Kompetensi karyawan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan karyawan Hotel XYZ Depok.

METODA PENELITIAN

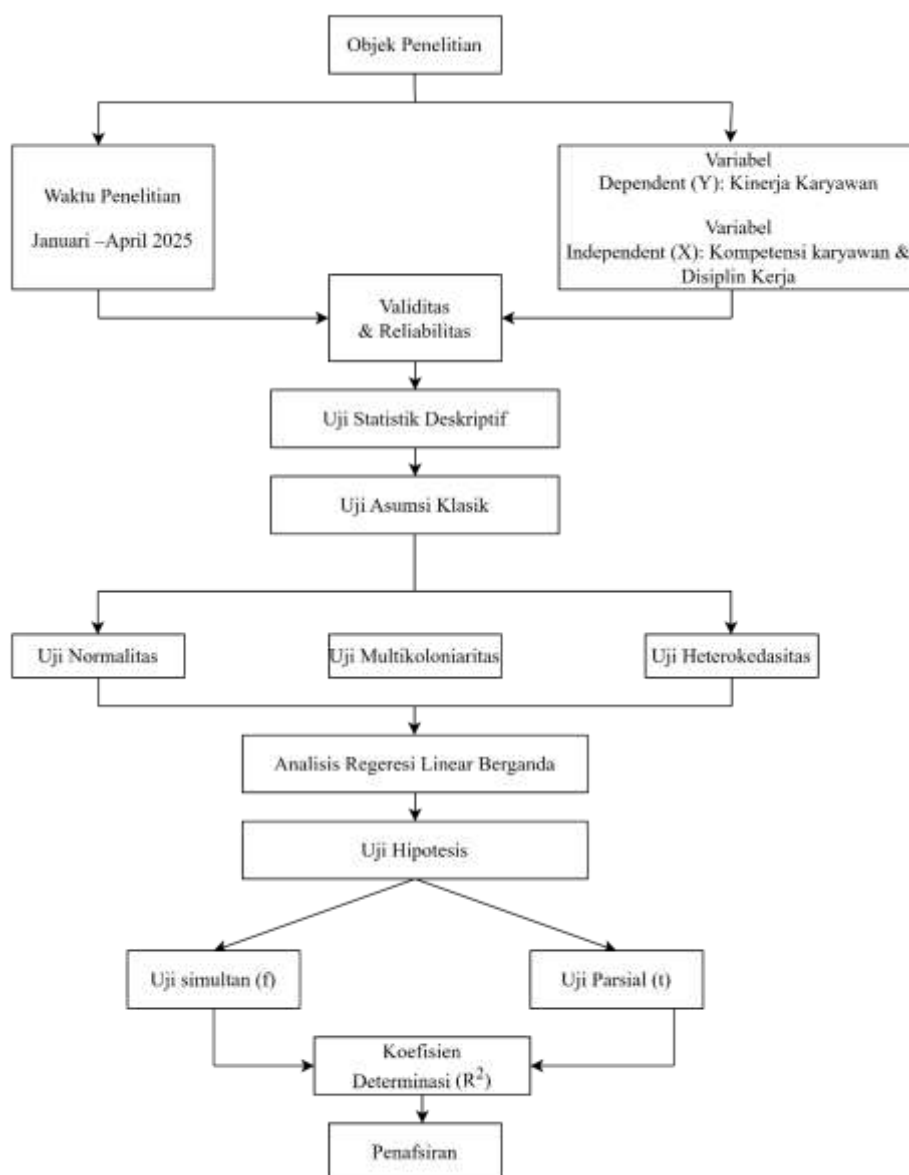
A. Jenis atau Desain Penelitian

Studi ini mengadopsi pendekatan kuantitatif karena menekankan pada pengukuran variabel penelitian secara angka dengan menggunakan alat kuesioner, yang berikutnya dianalisis melalui metode statistik. Pendekatan ini bersifat eksplanatori, bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel independen kompetensi karyawan serta disiplin kerja dengan variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan karyawan di Hotel XYZ Depok (Sugiyono., 2013). Dengan pendekatan ini, peneliti mampu mengukur secara objektif sejauh mana kompetensi dan disiplin kerja berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan, serta menguji hipotesis yang sudah dirumuskan berdasarkan teori-teori yang relevan.

Desain penelitian yang dipakai adalah survei. Alat penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert yang disebarkan kepada para tamu hotel. Survei dirancang untuk membantu peneliti mengumpulkan data dalam jumlah besar secara efisien dan efektif dalam memahami pandangan serta pengalaman pelanggan terkait layanan yang diberikan.

Dengan desain ini, penelitian tidak hanya bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena, tetapi juga untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu apakah kompetensi pegawai dan disiplin kerja berpengaruh baik secara individu maupun bersamaan terhadap mutu pelayanan. Analisis data dilakukan melalui regresi linier berganda dengan perangkat lunak SPSS, untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang hubungan antarvariabel. Menurut (Sugiyono., 2013), desain penelitian kausal tidak hanya menunjukkan hubungan antara variabel, tetapi juga menjelaskan bagaimana variabel independen dapat memengaruhi variabel dependen. Dengan demikian, studi ini bisa memberikan bukti empiris tentang dampak kompetensi dan disiplin kerja terhadap perbaikan kualitas pelayanan Hotel XYZ Depok.

Selain bersifat kausal, penelitian ini juga memiliki sifat deskriptif, sebab peneliti berupaya memaparkan kondisi nyata variabel penelitian tanpa intervensi (Hermawan, I., & Yusran, 2023).



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kausal yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel bebas, yaitu kompetensi karyawan (X1) dan disiplin kerja (X2), dengan variabel terikat berupa kualitas pelayanan (Y).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Hotel XYZ Depok yang berlokasi di Jalan Margonda Raya No. 281, Depok, Jawa Barat.

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Jadwal																	
		April 2025					Mei 2025					Juni 2025							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1	Pengajuan Judul	■	■																
2	Penyusunan & konsultasi proposal			■	■	■	■												
3	Seminar proposal skripsi							■											
4	Revisi							■	■	■									
5	Persiapan penelitian									■	■								
6	Pelaksanaan penelitian										■	■	■						
7	Pengolahan data											■	■	■					
8	Penyusunan laporan skripsi													■	■	■			
9	Sidang Skripsi																		■

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam studi ini meliputi semua tamu Hotel XYZ Depok yang telah menginap dan langsung mengalami layanan yang diberikan oleh staf hotel. Menurut (Sugiyono., 2013), populasi adalah sekumpulan orang yang memiliki ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan penelitian. Berdasarkan definisi tersebut, sampel penelitian ini terdiri dari pelanggan yang setidaknya pernah menginap sekali di Hotel XYZ Depok dan bersedia mengisi kuesioner sebagai evaluasi atas kualitas layanan yang diterima. Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah accidental sampling. Jumlah sampel yang berhasil dikumpulkan dan dianalisis dalam penelitian ini adalah 128 orang responden, yang semuanya merupakan pelanggan Hotel XYZ Depok.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah transformasi konsep teoritis menjadi indikator yang dapat diukur secara empiris dalam penelitian. Penelitian ini menelaah tiga variabel utama, yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat.

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kompetensi Karyawan (X1)	Kompetensi karyawan adalah kemampuan yang dimiliki seseorang, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas serta tanggung jawab pekerjaannya dengan efektif dan efisien, sehingga dapat	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Sikap Menurut (Riyanti & Sudibjo, 2021).	Likert

		memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi.		
2.	Disiplin Kerja (X2)	Disiplin kerja merupakan bentuk tanggung jawab karyawan dalam menaati ketentuan yang berlaku di tempat kerja, baik dalam hal waktu, aturan, maupun standar kerja yang telah ditetapkan.	1. Tingkat Absensi (Kehadiran) 2. Kepatuhan terhadap Peraturan Perusahaan 3. Ketaatan pada Standar Kerja 4. Penggunaan Waktu Kerja Secara Efektif Menurut (Hasibuan, 2021)	Likert
3.	Kualitas Pelayanan karyawan (Y)	Kualitas pelayanan karyawan adalah sejauh mana pelayanan yang diberikan perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten dan memuaskan.	1. Bukti Fisik 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati Parasuraman, (1998: 23) dalam Siregar (2019:60)	Likert

E. Teknik dan Instrumen data Penelitian

1. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui teknik utama, yaitu penyebaran kuesioner tertutup kepada semua responden yang terdiri dari tamu Hotel XYZ Depok. Teknik ini dipilih karena sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang membutuhkan data numerik yang diperoleh dari persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan karyawan, kompetensi karyawan, dan disiplin kerja melalui sejumlah pernyataan yang telah distandardisasi. Metode kuesioner dinilai efektif untuk menjangkau responden dalam jumlah besar, efisien dari segi waktu, serta memungkinkan analisis statistik yang objektif (Simanjuntak et al., 2017).

Selain menggunakan kuesioner, teknik dokumentasi diterapkan untuk mengumpulkan data sekunder. Dokumen yang dikumpulkan meliputi struktur organisasi hotel, SOP pelayanan, dan laporan evaluasi kinerja, yang bertujuan mendukung pemahaman konteks operasional serta standar layanan yang berlaku di Hotel XYZ Depok.

2. Transformasi Data Ordinal

Transformasi data ordinal ke dalam skala interval menggunakan Metode Successive Interval (MSI) menurut (Sugiyono., 2013) merupakan teknik konversi yang bertujuan meningkatkan ketepatan analisis statistik, khususnya untuk data yang dikumpulkan melalui skala Likert. Proses ini memungkinkan penggunaan metode statistik parametrik, seperti regresi linier, yang mengharuskan adanya kesetaraan jarak antar data. Dengan mengubah data ordinal menjadi interval, perbedaan antar kategori dapat diukur secara lebih objektif, sehingga mempermudah perhitungan statistik seperti rata-rata dan standar deviasi. Selain itu, konversi ini mengurangi potensi bias dalam interpretasi data dan memperluas jenis analisis yang dapat dilakukan, termasuk analisis multivariat dan prediktif, yang penting dalam penelitian kuantitatif berbasis skala ordinal.

3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini memanfaatkan empat metode pengumpulan data, yaitu observasi, angket, wawancara, dan studi pustaka, untuk mendapatkan data yang relevan dan menyeluruh.

1) Observasi

Observasi dilakukan secara non-partisipatif dengan meninjau langsung perilaku karyawan selama bekerja, khususnya pada aspek disiplin dan pelayanan. Teknik ini berfungsi untuk mendukung data kuantitatif sekaligus memberikan gambaran nyata mengenai kondisi di lapangan (Sugiyono., 2013)

2) Angket (Kuesioner)

Angket menjadi alat utama untuk mengumpulkan informasi tentang persepsi responden terhadap kompetensi, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan. Responden menilai menggunakan skala Likert lima poin, metode yang menurut (Sugiyono., 2013) efektif untuk mengevaluasi sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena tertentu. Dalam penelitian ini, skala penilaian yang digunakan adalah sebagai berikut:

NO.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Setuju (SS)	1

Sumber: Sugiyono (2023)

3) Wawancara

Wawancara semi-terstruktur dilakukan kepada dua informan dari manajemen untuk memperoleh informasi pendukung terkait kebijakan pengembangan kompetensi dan kedisiplinan kerja. Wawancara ini membantu memperkuat interpretasi data kuantitatif.

F. Uji Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, instrumen harus diuji validitas dan reliabilitasnya agar data yang dikumpulkan akurat dan dapat dipercaya. (Sugiyono., 2013) menyatakan bahwa validitas menilai sejauh mana alat ukur mengukur variabel yang dimaksud, sedangkan reliabilitas menilai konsistensi dan keandalan alat ukur.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam bentuk kuesioner perlu melalui tahap pengujian agar dapat dipastikan mampu mengukur variabel dengan tepat dan konsisten. Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi setiap butir pertanyaan terhadap skor total menggunakan teknik Product Moment Pearson. Jika nilai korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai kritis pada taraf signifikansi 5%, maka item tersebut dianggap valid dan layak dipertahankan dalam instrumen. Sebaliknya, apabila nilai korelasi lebih kecil dari nilai kritis, maka butir pertanyaan tersebut tidak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Selain validitas, juga dilakukan uji reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's Alpha untuk mengevaluasi konsistensi jawaban dari responden. Instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha mencapai paling sedikit 0,70. Oleh karena itu, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria sebagai alat ukur yang valid dan terpercaya untuk mengumpulkan informasi tentang kompetensi, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan di Hotel XYZ Depok.

G. Teknis Analisis Data

Pada penelitian ini, analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan memadukan pendekatan deskriptif dan inferensial untuk menilai pengaruh kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bumi XYZ Depok.

Data penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dianalisis dengan bantuan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik responden serta memberikan gambaran statistik mengenai rata-rata, standar deviasi, dan distribusi jawaban pada masing-masing variabel penelitian.

Selanjutnya dilakukan pengujian asumsi klasik, meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, guna memastikan bahwa data memenuhi prasyarat model regresi linier berganda.

Normalitas diuji melalui uji distribusi residual, multikolinearitas dievaluasi berdasarkan nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), sedangkan heteroskedastisitas diperiksa dengan melihat pola penyebaran residual.

Tahapan akhir yaitu pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Metode ini dipilih untuk mengukur seberapa besar pengaruh kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, baik secara parsial maupun simultan. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang relevan bagi manajemen Hotel Bumi XYZ dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

H. Pengujian Uji Statistik

Hipotesis penelitian diuji dengan menerapkan metode statistik inferensial guna mengetahui dampak kausal kompetensi karyawan dan disiplin kerja terhadap mutu pelayanan karyawan di Hotel XYZ Depok. Pengujian statistik dilaksanakan untuk mengidentifikasi hubungan dan dampak antarvariabel yang sedang diteliti. Model analisis yang diterapkan adalah regresi linier berganda menggunakan SPSS. Sebelum analisis dilaksanakan, data diuji terlebih dahulu menggunakan asumsi klasik untuk memastikan kriteria analisis parametrik terpenuhi. Pengujian yang dilakukan mencakup uji normalitas (menjamin residual terdistribusi normal), uji multikolinearitas (mengidentifikasi korelasi tinggi antara variabel independen), dan uji heteroskedastisitas (menganalisis konsistensi varians residual).

Apabila semua asumsi tersebut dipenuhi, maka analisis regresi linier berganda akan dilakukan untuk mendapatkan nilai R^2 , uji F, dan uji t. Nilai R^2 mencerminkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variasi pada variabel dependen, uji F mengukur pengaruh secara bersama-sama, sementara uji t mengevaluasi pengaruh individual dari masing-masing variabel. Hasil dari uji statistik ini menjadi pedoman dalam mengevaluasi dampak kompetensi dan disiplin kerja terhadap mutu pelayanan di Hotel XYZ Depok.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

1) Karakteristik Responden

Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan Hotel XYZ Depok yang secara langsung menerima dan merasakan pelayanan dari karyawan hotel selama masa menginap. Pelanggan yang menjadi responden adalah mereka yang telah menggunakan jasa hotel minimal satu kali dan bersedia mengisi kuesioner, sesuai dengan kriteria inklusi dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang diperoleh selama periode pengumpulan, jumlah responden sebanyak 128 orang. Para responden berasal dari latar belakang yang beragam, baik pelanggan individu maupun keluarga, serta dari berbagai tujuan menginap, seperti bisnis, wisata, atau perjalanan pribadi.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun hasil demografis responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 dibawah ini.

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	82	64%
Wanita	46	36%
Jumlah	128	100%

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.1 tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 82 orang (64%), dan responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 46 orang (36%). Jumlah responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah responden pria.

B. Berdasarkan Usia

Adapun hasil demografis responden berdasarkan Usia dalam Hotel XYZ Depok dapat dilihat pada Tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
<20 tahun	5	3.9%
21-30 Tahun	82	64.1%
31-40 Tahun	38	29.7%
> 40 tahun	3	2.3%
Jumlah	128	100%

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.2, sebagian besar responden berada pada rentang usia 21–30 tahun sebanyak 82 orang (64,1%), yang menunjukkan dominasi kelompok usia produktif muda. Sementara itu, responden dengan usia di atas 40 tahun merupakan kelompok paling sedikit, hanya 3 orang (2,3%) dari total responden.

Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics						
	N Statistic	Range Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean Statistic	Std. Error	Std. Deviation Statistic
Kompetensi Karyawan	128	16.78	13.01	29.79	22.9640	.41388	4.68252
Disiplin Kerja	128	28.95	20.33	49.28	35.0612	.64856	7.33759
Kualitas Pelayanan Karyawan	128	26.87	24.53	51.40	38.8229	.68641	7.76588
Valid N (listwise)	128						

Sumber: Output SPSS Versi 30

Berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif pada Tabel 4.3, dapat dijelaskan bahwa variabel Kompetensi Karyawan memiliki nilai rata-rata sebesar 22,96 dengan standar deviasi 4,68. Nilai minimum yang diperoleh responden adalah 13,01 dan nilai maksimum 29,79. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kompetensi karyawan dinilai cukup baik, meskipun masih terdapat perbedaan antarresponden yang terlihat dari rentang nilai sebesar 16,78.

Pada variabel Disiplin Kerja, nilai rata-rata yang diperoleh lebih tinggi yaitu 35,06 dengan standar deviasi 7,33. Nilai terendah yang dicatat responden adalah 20,33 dan nilai tertinggi mencapai 49,28, dengan rentang sebesar 28,95. Temuan ini memperlihatkan bahwa sebagian besar responden menilai disiplin kerja karyawan Hotel XYZ Depok berada pada kategori tinggi, meskipun variasi jawaban responden cukup besar.

Sementara itu, variabel Kualitas Pelayanan Karyawan memiliki rata-rata 38,82 dengan standar deviasi 7,76. Nilai terendah yang diberikan responden adalah 24,53 dan nilai tertinggi mencapai 51,40, dengan rentang 26,87. Rata-rata yang tinggi pada variabel ini menandakan bahwa pelanggan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel berada pada kategori baik, walaupun masih terdapat perbedaan persepsi antarresponden.

Secara keseluruhan, hasil deskriptif menunjukkan bahwa baik kompetensi karyawan, disiplin kerja, maupun kualitas pelayanan berada pada tingkat yang relatif tinggi menurut penilaian responden. Hal ini mengindikasikan bahwa sumber daya manusia di Hotel XYZ Depok telah memiliki kemampuan dan sikap kerja yang baik, serta mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Untuk lebih detail, berikut merupakan hasil rekapitulasi jawaban responden dari masing-masing variabel, diantaranya:

Tabel 4. 4 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Kuesioner Variabel Kompetensi Karyawan (X1)

No		OPSI	N	Skor	Mean
----	--	------	---	------	------

	PERTANYAAN	5	4	3	2	1			
		SS	S	KS	TS	STS			
	PENGETAHUAN								
1	Karyawan memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk/layanan yang disediakan	48	30	8	33	9	128	459	3.59
2	Karyawan dapat memberikan informasi yang akurat dan lengkap ketika pelanggan bertanya	62	64	2	0	0	128	572	4.47
3	Karyawan menunjukkan pemahaman yang baik tentang prosedur dan kebijakan perusahaan	49	29	13	22	15	128	459	3.59
	KETERAMPILAN								
1	Karyawan memiliki keterampilan teknis yang baik dalam melayani kebutuhan pelanggan	39	36	20	24	9	128	456	3.56
2	Karyawan dapat menangani permintaan pelanggan dengan cepat dan efisien	36	43	11	22	16	128	445	3.48
3	Karyawan mampu menyelesaikan masalah yang pelanggan hadapi dengan solusi yang tepat	39	36	11	26	16	128	440	3.44
	SIKAP								
1	Karyawan menunjukkan sikap yang ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	75	50	3	0	0	128	584	4.56
2	Karyawan memiliki antusiasme dan motivasi tinggi dalam memberikan pelayanan	44	33	15	25	11	128	458	3.58
3	Karyawan bersedia membantu dan memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan pelanggan	37	37	12	28	14	128	439	3.43
Mean Variabel Kompetensi Karyawan									3.74

Berdasarkan Tabel 4.4, rata-rata tanggapan responden sebesar 3,74 menunjukkan mayoritas karyawan menilai setuju hingga sangat setuju terhadap pernyataan terkait kompetensi, sehingga kompetensi karyawan tergolong tinggi.

Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Kuesioner Variabel Disiplin Kerja (X2)

No	PERTANYAAN	OPSI					N	Skor	Mean
		5	4	3	2	1			
		SS	S	KS	TS	STS			

KEHADIRAN									
1	Karyawan selalu tersedia ketika pelanggan membutuhkan bantuan atau pelayanan	46	27	12	27	16	128	444	3.47
2	Karyawan hadir tepat waktu sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan	36	36	12	30	14	128	434	3.39
3	Karyawan menunjukkan konsistensi kehadiran dalam memberikan pelayanan	62	60	4	1	1	128	565	4.41
KETEPATAN PADA STANDAR KERJA									
1	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan	48	31	16	26	7	128	471	3.68
2	Karyawan menjalankan tugas dengan mengikuti standar operasional yang berlaku	38	37	10	37	6	128	448	4.50
3	Karyawan konsisten dalam memberikan pelayanan berkualitas sesuai standar perusahaan	36	41	13	24	14	128	445	3.48
KETAATAN PADA PERATURAN									
1	Karyawan selalu mengikuti prosedur standar yang telah ditetapkan dalam melayani pelanggan	53	24	9	27	15	128	457	3.57
2	Karyawan mematuhi kebijakan perusahaan dalam setiap interaksi dengan pelanggan	2	66	2	0	0	128	368	2.88
3	Karyawan menunjukkan disiplin dalam menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang berlaku	41	37	8	24	18	128	443	3.46
PENGUNAAN WAKTU SECARA EFEKTIF									
1	Karyawan dapat menyelesaikan pelayanan dalam waktu yang wajar dan efisien	50	28	13	18	19	128	456	3.56
2	Karyawan memanfaatkan waktu dengan baik untuk memberikan pelayanan yang optimal	33	29	13	35	18	128	408	3.19
3	Karyawan tidak membuang-buang waktu dalam proses pelayanan yang diberikan	42	35	14	19	18	128	448	3.50

Mean Variabel Disiplin Kerja	3.51
-------------------------------------	------

Berdasarkan Tabel 4.5, rata-rata tanggapan responden sebesar 3,51 menunjukkan mayoritas karyawan Hotel XYZ Depok setuju hingga sangat setuju pada pernyataan terkait disiplin kerja, sehingga tingkat kedisiplinannya dapat dikategorikan tinggi.

Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden pada Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan (Y)

No	PERTANYAAN	OPSI					N	Skor	Mean
		5	4	3	2	1			
		SS	S	KS	TS	STS			
	BUKTI FISIK								
1	Fasilitas fisik yang tersedia di rawat dengan baik	10	35	41	31	11	128	386	3.02
2	Peralatan dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan terlihat modern dan berfungsi dengan baik	31	43	27	17	10	128	452	3.53
3	Penampilan karyawan terlihat rapi dan profesional dalam memberikan pelayanan	36	39	28	17	8	128	462	3.61
	KEANDALAN								
1	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sejak awal	19	27	34	35	13	128	388	3.03
2	Karyawan dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah yang pelanggan hadapi	36	35	14	30	13	128	435	3.40
3	Karyawan memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat setiap saat	26	28	28	31	15	128	403	3.15
	DAYA TANGGAP								
1	Karyawan memberikan respon yang cepat terhadap permintaan atau komplain pelanggan	27	25	25	28	23	128	389	3.04
2	Karyawan menunjukkan kesiapan dan kesediaan untuk membantu pelanggan	23	38	29	26	12	128	418	3.27
3	Karyawan proaktif dalam mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan	44	41	18	19	6	128	482	3.77
	JAMINAN								

1	Karyawan memiliki kompetensi dan kredibilitas yang dapat pelanggan percaya	36	21	26	33	12	128	420	3.28
2	Karyawan memberikan rasa aman dan nyaman selama pelanggan menerima pelayanan	31	39	29	21	8	128	448	3.50
3	Karyawan menunjukkan sikap yang dapat dipercaya dan bertanggung jawab	27	24	28	33	16	128	397	3.10
EMPATI									
1	Karyawan menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individual pelanggan	40	38	22	20	8	128	466	3.64
2	Karyawan dapat memahami dan merasakan situasi yang pelanggan alami	30	24	21	30	23	128	392	3.06
3	Karyawan memberikan pelayanan dengan pendekatan personal yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan	27	34	25	33	9	128	421	3.29
Mean Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan									3.31

Dari Tabel 4.6, nilai rata-rata (mean) tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan karyawan (Y) tercatat sebesar 3,31. Hasil ini menandakan bahwa persepsi karyawan Hotel XYZ Depok mengenai kualitas layanan yang mereka berikan berada pada tingkat tinggi, dengan sebagian besar memilih jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian diuji menggunakan 128 responden. Hasil uji validitas menunjukkan semua item memiliki r hitung $>$ r tabel (0,3), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai $>$ 0,7 untuk semua variabel, berarti instrumen reliabel.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	r hitung $>$ 0,3	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kompetensi Karyawan	10	Valid semua	0,874	Reliabel
Disiplin Kerja	8	Valid semua	0,861	Reliabel
Kualitas Pelayanan	12	Valid semua	0,889	Reliabel

3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh kompetensi (X1) dan disiplin kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Tabel 4.2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Coefficientsa)

Variabel Independen	B (Koefisien)	Std. Error	Beta Standardized	t hitung	Sig. (p)
Konstanta	4,215	0,731	–	–	–
Kompetensi (X1)	1,213	0,160	0,589	7,555	0,000
Disiplin Kerja (X2)	0,578	0,102	0,462	5,669	0,000

Model regresi yang terbentuk:

$$Y = 4,215 + 1,213X_1 + 0,578X_2 + e$$

Interpretasi:

- Jika kompetensi meningkat 1 satuan, kualitas pelayanan meningkat sebesar 1,213 satuan.
- Jika disiplin kerja meningkat 1 satuan, kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,578 satuan.
- Konstanta 4,215 menunjukkan kualitas pelayanan tetap ada meskipun tanpa kontribusi X_1 dan X_2 .

4. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

- Kompetensi (X_1): $t_{hitung} = 7,555 > t_{tabel} (1,979)$ dengan $p = 0,000 < 0,05 \rightarrow$ signifikan. Artinya, kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
- Disiplin Kerja (X_2): $t_{hitung} = 5,669 > t_{tabel} (1,979)$ dengan $p = 0,000 < 0,05 \rightarrow$ signifikan. Artinya, disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Kesimpulan: H_1 dan H_2 diterima.

5. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh kompetensi dan disiplin secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4.3 Hasil Uji ANOVA (F-Test)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig. (p)
Regresi	1120,378	2	560,189	203,157	0,000
Residual	344,221	125	2,754	–	–
Total	1464,599	127	–	–	–

Hasil: $F_{hitung} = 203,157 > F_{tabel} (3,07)$, $p = 0,000 < 0,05 \rightarrow$ signifikan. Artinya, kompetensi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Kesimpulan: H_3 diterima.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 4.4 Hasil Uji Determinasi (Model Summary)

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
1	0,875	0,765	0,761	1,660

Interpretasi: Nilai $R^2 = 0,765 \rightarrow$ berarti 76,5% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kompetensi dan disiplin kerja. Sisanya 23,5% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti, seperti motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem manajemen.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan

Kompetensi karyawan terbukti berpengaruh signifikan ($t_{hitung} = 7,555$; $p < 0,05$). Hal ini sejalan dengan (Spencer, L. M., & Spencer, 2019) yang menekankan pentingnya knowledge, skills, dan attitude dalam mendukung efektivitas kerja. Di Hotel XYZ Depok, kompetensi karyawan yang baik terlihat dari keterampilan komunikasi dengan tamu, kemampuan menangani komplain, dan penguasaan sistem operasional.

2. Pengaruh Disiplin terhadap Kualitas Pelayanan

Disiplin kerja juga berpengaruh signifikan ($t_{hitung} = 5,669$; $p < 0,05$). Temuan ini mendukung teori (Hasibuan, 2021) yang menyatakan disiplin sebagai kunci kelancaran pelayanan. Karyawan yang disiplin hadir tepat waktu, mematuhi SOP, serta menyelesaikan tugas sesuai target, sehingga pelayanan lebih cepat dan konsisten.

3. Pengaruh Simultan Kompetensi dan Disiplin terhadap Kualitas Pelayanan

Uji F ($F = 203,157$; $p < 0,05$) menunjukkan kedua variabel berpengaruh kuat secara simultan. Nilai R^2 yang tinggi (76,5%) menandakan bahwa mayoritas kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi dan disiplin kerja. Temuan ini memperkuat penelitian (Rizanuddin, H., & Page, n.d.) dan (Siregar et al., 2019), serta membuktikan bahwa faktor SDM adalah kunci utama kualitas layanan hotel.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi karyawan ternyata memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang diterima pelanggan di Hotel XYZ Depok. Di samping itu, disiplin kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Pegawai yang memiliki disiplin yang baik, taat pada peraturan, serta konsisten dalam menerapkan standar operasional terbukti dapat meningkatkan akurasi, kecepatan, dan keselarasan layanan. Selain itu, kompetensi dan disiplin kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan, yaitu sebesar 76,5 persen, sehingga keduanya dianggap sebagai elemen penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel XYZ Depok.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Responden terbatas pada pelanggan Hotel XYZ Depok, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan ke hotel lain dengan karakteristik berbeda.
2. Variabel independen hanya mencakup kompetensi dan disiplin kerja, sedangkan faktor lain yang juga memengaruhi kualitas pelayanan seperti motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, dan fasilitas hotel tidak diteliti.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner berpotensi menimbulkan bias subjektif karena didasarkan pada persepsi responden.
4. Penelitian dilakukan pada periode tertentu, sehingga tidak mencerminkan dinamika kualitas pelayanan dalam jangka panjang.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Saran Teoretis
 - a) Penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel lain seperti motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, dan kualitas fasilitas agar gambaran lebih komprehensif.
 - b) Perlu dilakukan penelitian komparatif pada berbagai jenis hotel (bintang lima, budget hotel, atau chain hotel internasional) untuk memperluas generalisasi hasil penelitian.

2. Saran Praktis

Bagi Manajemen Hotel XYZ Depok:

- a) Meningkatkan program pelatihan karyawan untuk memperkuat kompetensi teknis maupun soft skills.
- b) Menegakkan aturan disiplin kerja dengan sistem reward and punishment yang konsisten.
- c) Melakukan monitoring kepuasan pelanggan secara berkala untuk evaluasi kualitas layanan.

3. Bagi Karyawan:

- a) Meningkatkan kesadaran pentingnya disiplin dalam menjaga profesionalisme kerja.
- b) Mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal dan problem solving dalam menghadapi tamu.
- c) Berpartisipasi aktif dalam pelatihan yang disediakan manajemen untuk meningkatkan kompetensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Boon-itt, S., & Rompho, N. (2012). Measuring Service Quality Dimensions: An Empirical Analysis of Thai Hotel Industry. *International Journal of Business Administration*, 3(5), 52–63. <https://doi.org/10.5430/ijba.v3n5p52>
- Crosby, P. B. (n.d.). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill.
- Farida, I., Tarmizi, A., & November, F. (2022). Kualitas pelayanan hotel di era digital: Peran kompetensi dan disiplin kerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(13), 45-58.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*, 6(65), 101-109.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, I., & Yusran, H. L. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif & Mixed Method*. Jakarta: Hidayatul Quran.
- I, G. (n.d.). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kandampully, J. (2015). *Service management: The new paradigm in hospitality*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Maharani, G., Ali, S., & Rialmi, Z. (2021). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Pusat. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 6(2), 59. <https://doi.org/10.32503/jmk.v6i2.1516>
- Mahendra, I. P., & Bayu, I. K. (2020). Mahendra, I. P., & Bayu, I. K. . . *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(7), 12-25.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Pratama, M. Y., & Wisudawati, T. (2020). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada karyawan hotel bintang empat di Yogyakarta. *Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 10(2), 85-94.
- Riduwan, & S. (2019). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Rizanuddin, H., & Page, J. (n.d.). (n.d.). The Influence of Discipline and Competence of Employees on the Quality of Public Service. *In Quest Journals Journal of Research in Business and Management*, 10.

www.questjournals.org

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior (17th ed.)*. Boston: Pearson Education.
- Sarwono, J. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Suluh Media.
- Simanjuntak, E., Theodosia C., N., & Kristiana, Y. (2017). *Exploring the Impact of Service Quality on Commitment and Customer Loyalty in Jakarta's 3-Star Hotels*. July. <https://doi.org/10.2991/ictgtd-16.2017.1>
- Siregar, E., Luddin, M. R., & Suyatno, T. (2019). The Effect of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior Toward Service Quality at Universitas Kristen Indonesia. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 3(1), 58–73. <https://doi.org/10.21009/ijhcm.03.01.06>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2019). *Competence at work: Models for superior performance (2nd ed.)*. New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Zaim, H., Ramay, M. I., & Mubeen, H. (2021). The relationship between employee competence, compensation, and performance in the hotel industry of Turkey. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 20(3), 361–383.