

## Pengaruh Disiplin Kerja dan Kreativitas Karyawan terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Hotel Permata Lampung Barat)

Hepiana Patmarina<sup>1\*</sup>, Ahmad Rais Rozan Mubarak<sup>2</sup>

<sup>1\*,2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia.

Email: [hepiana@ubl.ac.id](mailto:hepiana@ubl.ac.id)<sup>1\*</sup>, [ahmadraisrozan@gmail.com](mailto:ahmadraisrozan@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstrak.** Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah masih adanya keluhan pelanggan terhadap keterlambatan pelayanan dan kurangnya inisiatif dari karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, yang menunjukkan perlunya peningkatan aspek perilaku kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kreativitas karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Permata Lampung Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dilakukan survei dengan mendistribusikan kuesioner kepada 87 pelanggan hotel sebagai responden dengan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi dengan bantuan software SPSS 25. Temuan menjelaskan jika secara parsial, baik disiplin kerja maupun kreativitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan. Temuan ini fokus pada peningkatan mutu dan kapabilitas SDM dalam sektor perhotelan guna menciptakan layanan yang unggul dan memuaskan.

**Kata kunci:** Disiplin Kerja; Kreativitas Karyawan; Kinerja Karyawan.

**Abstract.** The problem underlying this research is the continued presence of customer complaints regarding service delays and the lack of initiative from employees in meeting customer needs, which indicates the need to improve aspects of work behavior. This study aims to determine the effect of work discipline and employee creativity on employee performance at the Permata Hotel, West Lampung. This study uses a quantitative method. A survey was conducted by distributing questionnaires to 87 hotel customers as respondents with a purposive sampling technique. Data were analyzed using validity and reliability tests, multiple linear regression, t-test, f-test, and coefficient of determination with the help of SPSS 25 software. The findings explain that partially, both work discipline and employee creativity have a positive and significant effect on employee performance. Simultaneously, both variables also have a significant effect. This finding focuses on improving the quality and capability of human resources in the hospitality sector to create superior and satisfying services.

**Keywords:** Work Discipline; Employee Creativity; Employee Performance.

## Pendahuluan

Industri perhotelan telah berkembang pesat dan menjadi sektor penting dalam perekonomian, baik di tingkat lokal maupun nasional. Kemajuan teknologi, mobilitas yang semakin tinggi, serta permintaan akan akomodasi berkualitas menjadi pendorong utama bagi hotel untuk lebih kompetitif. Dalam situasi yang penuh persaingan ini, hotel tidak hanya dituntut untuk menyediakan fasilitas yang memadai, tetapi juga untuk mengelola sumber daya manusianya dengan baik agar menghasilkan kinerja karyawan yang optimal. Kinerja karyawan menjadi tolok ukur utama dalam menilai efektivitas suatu organisasi, karena merekalah yang langsung berinteraksi dengan pelanggan dan menjalankan operasional hotel sehari-hari. Kinerja karyawan mengacu pada seberapa baik individu menjalankan tugasnya, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja yang baik mencerminkan efisiensi dan kualitas layanan yang diterima pelanggan. Selain itu, kinerja juga sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kepemimpinan. Namun, faktor internal seperti disiplin dan kreativitas memiliki peran besar dalam menentukan kualitas kerja karyawan.

Apabila kedua hal ini tidak dikelola dengan baik, dapat mengarah pada penurunan kepuasan pelanggan, peningkatan keluhan, dan berkurangnya loyalitas tamu. Oleh karena itu, hotel perlu memastikan bahwa setiap karyawan dapat bekerja secara maksimal, sesuai dengan harapan organisasi. Dalam sektor jasa seperti perhotelan, kinerja karyawan sangat menentukan kesuksesan hotel dalam memberikan pengalaman pelanggan yang positif serta menjaga citra bisnis. Disiplin kerja mengacu pada kepatuhan karyawan terhadap aturan yang berlaku, keteraturan dalam waktu, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan (Patmarina, Sanida, Oktaviannur, 2024). Karyawan yang disiplin lebih mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan meminimalisir kesalahan (Tasya *et al.*, 2024). Selain itu, kedisiplinan mencerminkan integritas dan profesionalisme yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan hotel.

Kreativitas karyawan, di sisi lain, sangat penting dalam dunia perhotelan. Kreativitas bukan hanya berfokus pada inovasi produk, melainkan juga mencakup kemampuan karyawan untuk menemukan solusi baru dalam menghadapi tantangan yang kompleks dan tidak terduga (Huang *et al.*, 2024). Karyawan yang kreatif mampu beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang beragam, memberikan layanan yang personal, dan menciptakan pengalaman yang lebih berarti bagi pelanggan (Wahyuni & Patmarina, 2025). Dalam industri perhotelan, kreativitas tercermin dalam cara karyawan menyambut tamu, menawarkan layanan tambahan, menangani keluhan, hingga menciptakan atmosfer yang menyenangkan selama masa inap tamu. Hotel Permata Lampung Barat dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu hotel terkemuka di wilayah Lampung Barat yang sedang berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui pengembangan sumber daya manusia. Namun, berdasarkan observasi awal, masih ditemukan masalah seperti keterlambatan penyelesaian tugas, kurangnya inisiatif, serta ketidakkonsistenan dalam melaksanakan pekerjaan.

Masalah ini menunjukkan bahwa ada tantangan dalam aspek perilaku kerja yang berkaitan dengan disiplin dan kreativitas karyawan, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja mereka. Meskipun sudah banyak penelitian yang membahas pengaruh disiplin kerja dan kreativitas terhadap berbagai aspek organisasi, namun penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh keduanya terhadap kinerja karyawan di sektor jasa perhotelan, terutama pada hotel berskala lokal seperti Hotel Permata di Lampung Barat, masih jarang dilakukan. Sebagian besar penelitian lebih fokus pada sektor industri besar atau hotel berbintang di kawasan perkotaan. Kesenjangan ini menunjukkan pentingnya penelitian yang lebih mendalam dalam konteks lokal. Dengan memusatkan perhatian pada variabel perilaku kerja, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar yang kuat dalam menyusun strategi yang dapat meningkatkan kinerja karyawan di industri perhotelan daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak disiplin kerja dan kreativitas karyawan terhadap kinerja mereka. Fokus utama

penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana kedua variabel tersebut memengaruhi kinerja karyawan, baik secara individual maupun bersama-sama, di Hotel Permata Lampung Barat. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam hal peningkatan disiplin dan kreativitas, untuk mendukung peningkatan kinerja dalam industri perhotelan. Penelitian ini memberikan wawasan penting dalam tiga dimensi utama: teoritis, praktis, dan metodologis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia, dengan fokus pada hubungan antara disiplin kerja, kreativitas karyawan, dan kinerja mereka. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang peran perilaku kerja dalam meningkatkan kinerja individu, khususnya dalam sektor perhotelan yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi manajemen Hotel Permata Lampung Barat, serta pelaku industri perhotelan lainnya, dalam merancang strategi peningkatan kinerja karyawan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh disiplin kerja dan kreativitas terhadap kinerja, manajemen dapat mengembangkan program pelatihan yang lebih tepat, merumuskan metode motivasi yang lebih efektif, dan menyusun sistem evaluasi kinerja yang lebih akurat untuk mencapai tujuan organisasi secara lebih efisien. Dari sisi metodologis, penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis regresi linier berganda. Pendekatan ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji variabel serupa dalam sektor jasa lainnya. Dengan data yang diperoleh langsung dari karyawan hotel, penelitian ini memberikan gambaran empiris yang relevan mengenai dinamika perilaku kerja dan kinerja di lapangan.

## Tinjauan Literatur

### Disiplin Kerja

Disiplin kerja mencerminkan sikap karyawan dalam mengikuti aturan dan ketentuan yang

telah ditetapkan dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Disiplin kerja juga menunjukkan komitmen karyawan terhadap kewajiban mereka, yang berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi kinerja (Ferdinandus, 2020). Disiplin kerja menjadi karakter penting dalam sumber daya manusia, yang dapat menjadi keunggulan kompetitif apabila dikelola dengan baik, namun dapat menjadi hambatan jika diabaikan (Patmarina, Sanida, Oktaviannur, 2024). Disiplin mencakup aspek ketepatan waktu, tanggung jawab terhadap tugas, dan kepatuhan terhadap instruksi atasan (Kurniawan & Mahdani, 2024). Tingginya tingkat disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan secara umum, terutama dalam sektor jasa seperti perhotelan. Dalam industri ini, ketepatan waktu, kesopanan, dan efisiensi adalah aspek utama pelayanan. Kedisiplinan karyawan dapat memperkuat budaya organisasi, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi pelanggaran terhadap standar operasional (Hermawati & Mahfud, 2023).

Indikator disiplin kerja meliputi:

- 1) Ketaatan terhadap peraturan kerja.
- 2) Ketepatan waktu kehadiran dan penyelesaian tugas.
- 3) Tanggung jawab terhadap pekerjaan.
- 4) Kepatuhan terhadap instruksi atasan.
- 5) Konsistensi dalam menjalankan tugas harian (Ferdinandus, 2020).

### Kreativitas Karyawan

Kreativitas karyawan adalah kemampuan untuk berpikir secara inovatif, mencari pendekatan alternatif, dan menciptakan solusi yang relevan terhadap permasalahan yang dihadapi dalam pekerjaan (Yeh *et al.*, 2019). Kreativitas bukan hanya terbatas pada inovasi produk, tetapi juga mencakup kemampuan dalam memberikan pelayanan yang fleksibel dan bernilai tambah bagi pelanggan. Kreativitas yang dihasilkan oleh karyawan memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, serta seberapa jauh seorang karyawan dapat memberikan solusi yang orisinal dan bermanfaat dalam organisasi (Ilham *et al.*, 2024). Dalam sektor perhotelan, kreativitas menjadi keunggulan yang sangat penting karena pelanggan cenderung menginginkan pengalaman yang unik dan personal. Karyawan yang kreatif lebih adaptif dalam menghadapi

situasi yang tak terduga, serta lebih mampu memberikan pelayanan yang menarik dan berbeda (Cai *et al.*, 2020). Kreativitas berperan dalam menciptakan kepuasan pelanggan karena pelayanan yang inovatif dapat meninggalkan kesan positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Indikator kreativitas karyawan meliputi:

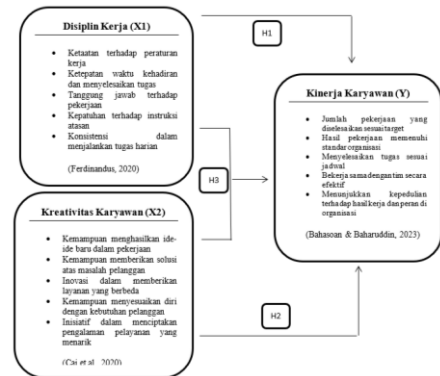
- 1) Kemampuan menghasilkan ide-ide baru dalam pekerjaan.
- 2) Kemampuan memberikan solusi terhadap masalah pelanggan.
- 3) Inovasi dalam layanan yang berbeda.
- 4) Kemampuan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan.
- 5) Inisiatif dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang menarik (Cai *et al.*, 2020).

### Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil dari upaya individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi (Bahasoan & Baharuddin, 2023). Kinerja mencerminkan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan, baik dalam kuantitas maupun kualitas pekerjaan. Dalam organisasi jasa seperti hotel, kinerja tidak hanya dinilai berdasarkan kemampuan teknis menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga dari sikap, ketepatan waktu, kemampuan beradaptasi, dan kontribusi dalam pelayanan (Gandung, 2024). Kinerja yang optimal penting untuk menciptakan keunggulan kompetitif di hotel. Kinerja yang baik tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan solutif (Syatoto, 2020). Oleh karena itu, penguatan kompetensi sumber daya manusia menjadi prioritas bagi manajemen hotel. Peningkatan kinerja karyawan tidak bisa dipisahkan dari pengembangan disiplin dan kreativitas yang mendukung produktivitas dan kualitas kerja. Di industri perhotelan yang penuh persaingan, kinerja karyawan yang unggul adalah aset penting untuk mempertahankan reputasi, loyalitas pelanggan, dan kelangsungan bisnis secara keseluruhan. Indikator kinerja karyawan meliputi:

- 1) Jumlah pekerjaan yang diselesaikan sesuai target.

- 2) Kualitas hasil pekerjaan yang memenuhi standar organisasi.
- 3) Kemampuan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan jadwal.
- 4) Kemampuan untuk bekerja sama dengan tim secara efektif.
- 5) Kepedulian terhadap hasil kerja dan peran dalam organisasi (Bahasoan & Baharuddin, 2023).



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

H1: Disiplin kerja diperkirakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2: Kreativitas karyawan diperkirakan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3: Disiplin kerja dan kreativitas karyawan diperkirakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang berfokus pada pengukuran variabel-variabel yang dapat dihitung secara numerik untuk menganalisis hubungan, perbedaan, atau pengaruh antar variabel. Pendekatan kuantitatif umumnya dimulai dengan penyusunan hipotesis yang kemudian diuji secara statistik. Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Hotel Permata Lampung Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang telah menggunakan layanan hotel, namun jumlah pasti populasi tidak diketahui, mengingat fluktuasi jumlah pelanggan yang datang setiap harinya.

Oleh karena itu, untuk menentukan ukuran sampel, digunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\n &= \frac{700}{1+700(0,01)^2} \\n &= \frac{700}{1+7} \\n &= \frac{700}{8} \\n &= 87,4\end{aligned}$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin, di mana  $n$  adalah ukuran sampel,  $N$  adalah total populasi, dan  $e$  merupakan margin of error yang ditetapkan, biasanya 0,10, 0,05, atau 0,01. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Hotel Permata, populasi dalam triwulan terakhir diperkirakan mencapai 700 pelanggan. Dengan menggunakan rumus tersebut, diperoleh ukuran sampel sebesar 87,4, yang dibulatkan menjadi 87 responden. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pelanggan yang sudah pernah menginap di Hotel Permata dalam enam bulan terakhir dan berusia minimal 17 tahun. Kuesioner disebarkan melalui Google Form kepada seluruh pelanggan yang memenuhi kriteria tersebut, dengan pertanyaan yang mencakup aspek disiplin kerja dan kreativitas karyawan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert 5 poin dengan interval yang sama. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS 25. Analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas, regresi linier berganda, uji  $t$ , uji  $F$ , serta koefisien determinasi untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

#### Deskripsi Umum Responden

Penelitian ini dilakukan di Hotel Permata Lampung Barat, dengan fokus pada variabel disiplin kerja, kreativitas karyawan, dan kepuasan pelanggan. Sebanyak 87 responden terlibat dalam penelitian ini. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas pemesan

adalah laki-laki, sebanyak 52 orang, sedangkan perempuan berjumlah 35 orang. Dalam hal usia, responden dibagi menjadi empat kategori. Kategori usia 20-30 tahun merupakan kelompok terbanyak, dengan 50 orang, diikuti oleh kelompok usia di bawah 20 tahun (16 orang), usia 30-40 tahun (8 orang), dan usia di atas 40 tahun (13 orang).

### Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa untuk variabel  $X_1$  (disiplin kerja),  $X_2$  (kreativitas karyawan), dan  $Y$  (kinerja karyawan), nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator pada masing-masing variabel penelitian adalah valid dan layak digunakan, sehingga semua item dalam kuesioner memenuhi kriteria validitas yang ditetapkan.

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's alpha* untuk variabel-variabel yang diuji lebih besar dari 0,6. Ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang memadai, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,578 atau 57%. Ini menunjukkan bahwa 57% variasi dalam kinerja karyawan ( $Y$ ) dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, yaitu disiplin kerja ( $X_1$ ) dan kreativitas karyawan ( $X_2$ ). Sisa 43% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model ini.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil dari rumus berikut:

$$\begin{aligned}Y &= a + b_1X_1 + b_2X_2 \\Y &= 3.903 + 0.671X_1 + 0.173X_2\end{aligned}$$

Dari hasil analisis diatas dapat di intrperestasi koefisien regresi sebagai berikut:

- 1) Konstanta menunjukkan bahwa kinerja karyawan ( $Y$ ) memiliki nilai sebesar 3.903 satuan ketika variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) dan Kreativitas Karyawan ( $X_2$ ) bernilai nol.
- 2) Koefisien regresi sebesar 0.671 mengindikasikan tiap naik satu tingkat

sebesar pada Disiplin Kerja (X1), meningkat pula Kinerja karyawan (Y) sebesar 0.671.

- 3) Koefisien regresi sebesar 0.173 menandakan jika setiap kenaikan sebesar satu pada Kreativitas Karyawan (X2) meningkat pula kinerja karyawan (Y) sebesar 0.173. Artinya, semakin tinggi Kreativitas Karyawan (X2), semakin besar pula kinerja karyawan (Y).

### Uji F (Simultan)

Hasil uji F menunjukkan bahwa kinerja karyawan (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel disiplin kerja (X1) dan kreativitas karyawan (X2) secara simultan. Berdasarkan hasil uji, nilai F hitung sebesar 57,476 lebih besar dari F tabel 1,989, dengan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis H3 diterima, yang berarti disiplin kerja dan kreativitas karyawan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### Uji T (Parsial)

Uji t parsial menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja (X1) memiliki t hitung sebesar 7,771, yang lebih besar dari t tabel 1,989, dengan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa hipotesis H1 diterima, yang berarti disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Selanjutnya, variabel kreativitas karyawan (X2) memiliki t hitung sebesar 3,687, yang juga lebih besar dari t tabel 1,989, dengan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis H2 diterima, yang berarti kreativitas karyawan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan (Y).

### Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Temuan ini mendukung teori yang menyatakan bahwa perilaku karyawan yang tertib, bertanggung jawab, dan konsisten dalam menjalankan tugasnya menjadi dasar penting dalam menciptakan layanan yang dapat diandalkan dan memuaskan bagi pelanggan. Nilai t hitung sebesar 7,771 dengan signifikansi 0,000

memperkuat bahwa kedisiplinan tidak hanya berdampak pada efisiensi kerja internal, tetapi juga langsung dirasakan oleh pelanggan melalui kualitas pelayanan yang lebih baik. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Bahasoan & Baharuddin (2023), yang menyatakan bahwa kedisiplinan karyawan berkontribusi pada kinerja melalui peningkatan kecepatan, akurasi, dan kesopanan dalam pelayanan. Selanjutnya, kreativitas karyawan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai **t hitung** sebesar 3,687 dan tingkat signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan yang mampu berpikir inovatif, memberikan solusi atas keluhan pelanggan, serta menyesuaikan pendekatan layanan dengan kebutuhan individu pelanggan, lebih berhasil dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkesan. Temuan ini selaras dengan penelitian Cai *et al.* (2020), yang menekankan pentingnya kreativitas dalam pelayanan jasa, karena dapat memberikan nilai tambah melalui pendekatan yang personal, fleksibel, dan sering kali melebihi ekspektasi pelanggan.

Dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif, kreativitas karyawan menjadi salah satu modal penting untuk mempertahankan keunggulan layanan. Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kreativitas karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai F hitung sebesar 57,476 dan signifikansi 0,000. Ini memperkuat argumen bahwa kualitas pelayanan pelanggan tidak hanya bergantung pada prosedur kerja yang terorganisir, tetapi juga pada kemampuan adaptif dalam menghadapi dinamika kebutuhan pelanggan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 57,8% menunjukkan bahwa lebih dari separuh variasi dalam kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kedua variabel ini, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model ini. Dengan demikian, untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal, hotel perlu lebih dari sekadar menerapkan prosedur kerja yang ketat; ruang bagi karyawan untuk berekspresi secara kreatif dalam memberikan layanan harus menjadi bagian dari strategi manajemen sumber daya manusia. Kedua faktor ini, ketika diintegrasikan dalam manajemen yang strategis, akan menghasilkan layanan yang tidak



hanya memenuhi standar, tetapi juga mampu menyentuh aspek emosional dan psikologis pelanggan, yang sangat penting dalam membangun loyalitas jangka panjang (Wirdawati *et al.*, 2021).

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Permata Lampung Barat. Karyawan yang disiplin dalam menjalankan tugas, tepat waktu, serta patuh terhadap aturan kerja terbukti dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan merupakan fondasi penting dalam membentuk kepercayaan dan kenyamanan pelanggan. Selain itu, kreativitas karyawan juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemampuan karyawan untuk memberikan solusi inovatif, menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan, serta menciptakan suasana pelayanan yang berbeda dan menyenangkan, berperan penting dalam meningkatkan kualitas interaksi layanan, serta memberikan nilai tambah yang membuat pelanggan merasa lebih dihargai. Ketika disiplin kerja dan kreativitas karyawan dianalisis secara simultan, keduanya menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hal ini mengindikasikan bahwa kombinasi antara kedisiplinan dan kemampuan berinovasi dalam pelayanan adalah kunci strategis dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia, khususnya kedisiplinan dan kreativitas, sebagai upaya untuk menciptakan layanan yang unggul dan berdaya saing. Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Hotel Permata Lampung Barat. Manajemen hotel disarankan untuk memberikan perhatian lebih pada peningkatan disiplin kerja melalui program pelatihan yang terstruktur, sistem evaluasi kinerja yang objektif, dan insentif bagi karyawan yang menunjukkan tingkat

kedisiplinan tinggi. Pendekatan ini diharapkan dapat menciptakan budaya kerja yang lebih tertib dan konsisten. Selain itu, kreativitas karyawan juga perlu dikembangkan lebih sistematis. Manajemen bisa mendorong karyawan untuk aktif berinovasi dalam menghadirkan layanan yang berbeda melalui pelatihan pengembangan soft skills, memberikan ruang untuk ide kreatif, dan menciptakan suasana kerja yang terbuka terhadap gagasan baru. Dengan demikian, kreativitas tidak hanya menjadi potensi individu, tetapi juga bagian dari strategi pelayanan yang membedakan hotel dari kompetitornya. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan variabel diperluas dengan menambahkan faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas fasilitas fisik, harga layanan, atau persepsi nilai. Penelitian juga dapat dilakukan di berbagai hotel dengan karakteristik berbeda, baik dari sisi kelas layanan maupun lokasi geografis, untuk memperkaya generalisasi temuan dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap dinamika pelayanan dalam industri perhotelan.

## Daftar Pustaka

- Bahasoan, S., & Baharuddin, I. (2023). Work discipline, work motivation, and employee performance. *Advances in Human Resource Management Research*, 1(2), 90–101.  
<https://doi.org/10.60079/ahrmr.v1i2.92>.
- Cai, W., Khapova, S., Bossink, B., Lysova, E., & Yuan, J. (2020). Optimizing employee creativity in the digital era: Uncovering the interactional effects of abilities, motivations, and opportunities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3).  
<https://doi.org/10.3390/ijerph17031038>.
- Ferdinandus, S. (2020). Effect of discipline on employee performance through total quality management as mediation variables. *Management Science Letters*, 10(12), 2905–2912.  
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.4.016>.

- Gandung, M. (2024). The influence of discipline and work motivation on employee performance. *International Journal Multidisciplinary Science*, 3(1), 51–58. <https://doi.org/10.56127/ijml.v3i1.1220>.
- Hermawati, & Mahfud, T. (2023). The influence of service quality and employee work discipline on ICU patient satisfaction. 2(3).
- Huang, L. L., Chen, R. P., & Chan, K. W. (2024). Pairing up with anthropomorphized artificial agents: Leveraging employee creativity in service encounters. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 52(4), 955–975. <https://doi.org/10.1007/s11747-024-01017-w>.
- Ilham, I. M. P., Hamid, M., & Mujahid, M. (2024). The influence of innovation and service quality on customer satisfaction. *Journal La Bisecoman*, 5(4), 445–456. <https://doi.org/10.37899/journallabisecoman.v5i4.1266>.
- Kurniawan, R., & Mahdani, R. (2024). The effect of work environment, work discipline, and motivation on employee satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(4), 939–950. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i4.2677>.
- Patmarina, H., & Hentoto, H. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada PT Nathani Indonesia di Bandar Lampung. *Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 45–65.
- Patmarina, S., Sanida, & Oktaviannur, H. (2024). Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai BPJS Kabupaten Pringsewu. *JURNAL EKONOMIKA45*, 2(3), 170–185. <https://doi.org/10.60036/jbm.v3i3.131>.
- Syatoto, I. (2020). The effect of work discipline and motivation on employee performance at PT. Pos Indonesia Pondokaren Branch. *PINISI Discretion Review*, 1(2), 47. <https://doi.org/10.26858/pdr.v1i2.13044>.
- Tasya, C. Y., Akbar, M. A., & Lina, R. (2024). Work discipline on employee performance through work productivity. *Advances in Human Resource Management Research*, 2(3), 166–178. <https://doi.org/10.60079/ahrmr.v2i3.326>.
- Wahyuni, S., & Patmarina, H. (2025). The influence of price, promotion, and location on consumer purchase decisions on Regen Perfume in Pringsewu. 3(02), 371–383. <https://doi.org/10.58812/esmb.v3i02>.
- Wirdawati, Gunawan, H., Betan, A., Hanafi, A., Yusriadi, Y., Ivana, & Bugis, M. (2021). Implementation of organizational culture and work discipline to patient satisfaction through quality of health services in Indonesia. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 7310–7317. <https://doi.org/10.46254/an11.20211275>.
- Yeh, T. M., Chen, S. H., & Chen, T. F. (2019). The relationships among experiential marketing, service innovation, and customer satisfaction: A case study of tourism factories in Taiwan. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4), 1–12. <https://doi.org/10.3390/su11041041>.