

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. TIMBUL DESA HILIANAA KECAMATAN IDANOGAWO KABUPATEN NIAS

Kristin Febriani Zai

Mahasiswa Prodi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya

(Kristinzai@gmail.com)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Timbul Desa Hilianaa Kecamatan Idanogawo Kabupaten Nias Selatan. Jenis penelitian adalah jenis kuantitatif. Jenis data penelitian ini adalah jenis data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Sumber data penelitian ini adalah dari konsumen dengan cara menggunakan angket, dengan populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan nilai $Y=19.499+0.545X$. Berdasarkan hasil penelitian pengujian hipotesis dengan nilai $t_{hitung} 6.924 > t_{tabel} 1,661$, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Timbul Desa Hilianaa Kecamatan Idanogawo Kabupaten Nias. Saran penelitian ini adalah (1) UD. Timbul sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen melalui komunikasi untuk meningkatkan kepuasan konsumen. (2) Mempertahankan dan meningkatkan kehandalan para karyawan melalui ketepatan dan kecepatan dalam melakukan pelayanan pada konsumen yang membeli.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan; kepuasan; konsumen*

Abstract

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on customer satisfaction at UD. Hilianaa Village, Idanogawo District, South Nias Regency arises. The type of research is the quantitative type. This type of research data is a type of primary data, namely data obtained directly from respondents. The source of data for this study is from consumers using questionnaires, with the population and sample in this study being as many as 96 respondents. The data analysis method used is a simple regression analysis with a value of $Y = 19.499 + 0.545X$. Based on the results of the hypothesis testing study with a calculated value of $6,924 > t_{table} 1,661$, so the researcher concluded that there is an effect of service quality on customer satisfaction at UD. Hilianaa Village, Idanogawo District, South Nias. The suggestions of this study are (1) UD. Arise is very necessary to provide good service to consumers through

communication to increase customer satisfaction. (2) Maintain and improve the reliability of employees through accuracy and speed in providing services to consumers who buy.

Keywords: *Quality of service; Customer; Satisfaction*

A. Pendahuluan

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita perhatikan, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen. Pedagang juga perlu mengembangkan pemasaran yang efektif terutama kepada para konsumen. Fungsi pemasaran memegang peranan yang sangat penting bagi perusahaan dalam menjalankan semua aktifitas yang berhubungan dengan arus barang dan jasa. Manajemen pemasaran sebagai proses menganalisis, menerapkan, mengkoordinasikan, dan mengendalikan program, yang melibatkan konsepsi, penetapan harga, promosi, dan distribusi produk, jasa dan ide-ide yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan target pasar untuk tujuan mencapai tujuan organisasi

Usaha dagang bersaing ketat dalam menarik serta mempengaruhi konsumen agar memilih dan menggunakan produknya dan tidak beralih untuk memilih produk dari pesaingnya. Banyaknya pengusaha yang menjual produk yang sama, menuntut pengusaha untuk terus melakukan inovasi agar dapat bertahan dalam persaingan. Demi memenangkan persaingan, pengusaha melakukan

berbagai strategi untuk mengenalkan produknya serta meningkatkan penjualannya. Oleh sebab itu, perusahaan berusaha menciptakan yang terbaik untuk produknya diantara perusahaan-perusahaan lain dalam menarik perhatian konsumen. Perusahaan tidak hanya dituntut untuk sekedar mengembangkan produk yang baik, menawarkan harga yang menarik, dan membuatnya mudah didapatkan oleh pelanggan yang membutuhkan. Perusahaan juga dituntut untuk mengembangkan promosi pemasaran yang efektif terutama kepada para konsumen.

Menurut (Rachman, 2021:68) "kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembanguan layanan yang baik." Sebuah usaha dagang dikatakan berhasil menjalankan fungsinya apabila mampu menjual produknya pada konsumen dan memperoleh profit semaksimal mungkin. Tujuan kualitas pelayanan bagi konsumen sebagai salah satu untuk menarik minat beli atas produk yang di pasarkan. Maka dalam hal ini pemasar sangat penting untuk mengetahui yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen untuk supaya tetap

loyal pada produk yang telah dipasarkan.

Menurut (Firmansyah, 2019:210) kepuasan konsumen adalah “pengukuran sejauhmana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima.” Kepuasan pelanggan bisa tercipta apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diperoleh, salah satunya dipengaruhi oleh aspek kualitas pelayanan. untuk mencapai target tujuan pedagang dalam meningkatkan loyalitas konsumen di setiap produk-produk yang dipasarkan, maka pedagang penting melakukan cara untuk membuat konsumen merasakan kepuasan melalui pelayanan yang berkualitas. Apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka kepuasan konsumen akan menurun dan mengakibatkan pada loyalitas konsumen dapat berkurang.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis pada UD. Timbul Desa Hilinaa bahwa kurang menciptakan kepuasan bagi para konsumen yang melakukan pembelian disebabkan oleh kualitas pelayanan kurang efektif, masih ada komunikasi yang kurang sopan terhadap konsumen ketika melakukan pembelian terlihat dari respon konsumen ketika berkunjung, masih ada konsumen yang kurang nyaman terhadap pelayanan karyawan UD. Timbul karena kurangnya konsisten terhadap konsumen. Berdasarkan permasalahan ini pada kualitas pelayanan maka dapat

berpengaruh menurunnya kepuasan konsumen di UD. Timbul.

Konsep Kualitas Pelayanan

Dalam persaingan yang semakin ketat, maka pelayanan yang baik adalah jawaban yang baik untuk memberikan rasa puas kepada konsumen. Menurut (Rachman, 2021:68) “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembanguan layanan yang baik.” pendapat (Pertiwi, 2021:68) “kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa sumber daya manusia.”

Menurut (Indrasari, 2019:61) “kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.” Selanjutnya, (Zeitnal dalam Zaid, 2021:108) “kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan tentang komponen layanan suatu produk”

Berdasarkan hasil teoritis di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan seorang karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu

kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

Konsep Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dan jarak dari hipotesis ideal pengunjung mengenai fasilitas suatu lokasi atau tempat wisata. Menurut (Fatihudin dan Firmansyah, 2019:210) kepuasan konsumen adalah “pengukuran sejauhmana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima.”

Menurut (Indrasaari, 2019:50) kepuasan konsumen adalah “tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapan. Menurut (Tjiptono dan Arraniri, 2021:41) menyatakan bahwa “kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.”

Berdasarkan teori diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu harapan yang ingin diperoleh oleh para pelanggan, baik dalam bentuk harga, pelayanan, kenyamanan, atau hal-hal lain yang secara langsung akan memberi kepuasan kepada pelangganya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Pada hakekatnya kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas

tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Saputra dan (Sudarsa, 2019) Untuk meningkatkan konsumen maka pedagang harus mengutamakan dalam segi kualitas pelayanannya agar konsumen merasa puas, kualitas pelayanan yang baik sebagai salah satu tolak ukur dalam meningkatkan kepuasan konsumen dimana pelayanan tersebut berkualitas sehingga konsumen membuat merasa nyaman untuk melakukan pembelian.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan akan memberi efek jangka panjang terhadap konsumen tentang jasa yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan, maka dari itu harus dilakukan secara sistematis. Menurut (Lupioyadi dan Arraniri, 2021:45) kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa macam yaitu

- a) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka pakai berkualitas.
- b) Kualitas pelayanan atau jasa yaitu pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c) Emosi yaitu pelanggan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

- d) Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e) Biaya yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan terhadap produk tersebut.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian di UD. Timbul Desa Hilinaa Kecamatan Idanogawo Kabupaten Nias sebanyak 96 orang.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer yang berupa data angka, sedangkan sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah dari pegawai dengan cara menggunakan angket

Instrumen penelitian adalah uji validitas dan reliabilitas. Teknisk analisis data adalah metode analisis regresi linier sederhana.

C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Profil Singkat Objek Penelitian

UD. Timbul merupakan usaha dagang dengan kegiatan utamanya membeli barang dan menjual kembali dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan tanpa merubah kondisi barang yang di jual. UD. Timbul berdiri pada tanggal 25 April tahun 2013. Barang yang dijual oleh UD. Timbul dengan berbagai

macam seperti sayur, cabe, bawang, beras, minyak dan lain sebagainya. Konsumen yang melakukan pembelian di UD. Timbul serta yang menerima angket dari peneliti adalah sebanyak 96 orang dengan kriteria pria dan wanita mulai umur 18 tahun-50 tahun.

Deskriptif Penelitian Variabel

Data penelitian ini dapat diperoleh dari angket yang disebarkan 10 item pernyataan motivasi berwirausaha, 10 item minat berwirausaha, dengan responden sebanyak 39 orang. Deskripsi data variabel penelitian menjelaskan tentang nilai rata-rata hitung, ukuran standar deviasi, kemiringan kurva (*skewness*), dan keruncingan kurva (*kurtosis*) masing-masing variabel penelitian yakni dengan menggunakan alat bantu perangkat lunak *Program SPSS statistic version 22* dengan hasilnya sebagai berikut:

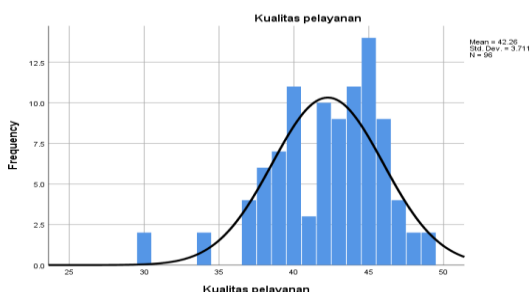
Tabel 1
Deskriptif variabel kualitas pelayanan

Statistics		Kualitas pelayanan
N	Valid	96
	Missing	0
Mean		42.26
Std. Error of Mean		.379
Median		43.00
Mode		45
Std. Deviation		3.711
Skewness		-.841
Std. Error of Skewness		.246
Kurtosis		1.134
Std. Error of Kurtosis		.488
Minimum		30
Maximum		49
Sum		4057
Percentiles	25	40.00
	50	43.00
	75	45.00

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2023)

Untuk mengetahui gambaran histogram kualitas pelayanan dapat di lihat pada gambar 1 di bawah ini.

Gambar 1
Histogram variabel kualitas pelayanan



Sumber: Hasil Penelitian (2023)

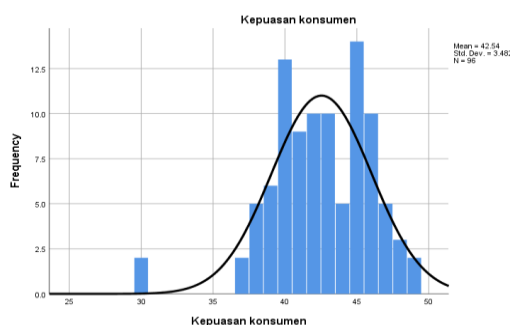
Tabel 2
Deskriptif variabel kepuasan konsumen

Statistics		Kepuasan konsumen
N	Valid	96
	Missing	0
Mean		42.54
Std. Error of Mean		.355
Median		43.00
Mode		45
Std. Deviation		3.482
Skewness		-.805
Std. Error of Skewness		.246
Kurtosis		1.870
Std. Error of Kurtosis		.488
Minimum		30
Maximum		49
Sum		4084
Percentiles	25	40.00
	50	43.00
	75	45.00

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2023)

Untuk mengetahui gambaran histogram kepuasan konsumen dapat di lihat pada gambar 2.

Gambar 2
Histogram variabel kepuasan konsumen



Sumber: Hasil penelitian (2023)

Uji Validitas

Peneliti melakukan uji instrumen penelitian kepada konsumen di UD. Timbul Desa Hilina'a Kecamatan Idanogawo Kabupaten Nias dengan responden sebanyak 96 orang. Validitas pernyataan dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS sehingga dapat dilihat pada table 3.

Tabel 3
Hasil Validitas Variabel Penelitian

No Ite m	Keterangan			
	R_Hitung Kualitas pelayanan	R_Hitung Kepuasan Konsumen	R tabel 96 N	Ket
1	0,369	0,776	0,202	Valid
2	0,613	0,577	0,202	Valid
3	0,705	0,564	0,202	Valid
4	0,351	0,531	0,202	Valid
5	0,521	0,632	0,202	Valid
6	0,359	0,483	0,202	Valid
7	0,438	0,450	0,202	Valid
8	0,591	0,322	0,202	Valid
9	0,709	0,386	0,202	Valid
10	0,349	0,411	0,202	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan data uji validitas instrument penelitian kepada konsumen di UD. Timbul Desa Hilina'a Kecamatan Idanogawo Kabupaten Nias

telah sebanyak 96 responden bahwa nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ artinya untuk pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang terdapat dalam daftar pernyataan (kuesioner) dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian validitas, maka langkah selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Maka untuk mendapatkan hasil reliabilitas penelitian dapat diolah melalui program SPSS versi 22 sehingga dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4

Uji Reabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas pelayanan	0,664	10
X		
Kepuasan konsumen	0,679	10
Y		

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan uji reliabilitas penelitian yang bersumber dari angket yang telah dibagikan kepada konsumen di UD. Timbul Desa Hilina'a Kecamatan Idanogawo Kabupaten Nias sebanyak 96 responden bahwa hasil uji reliabilitas diketahui nilai Cronbach's Alpha kualitas pelayanan sebesar $0,664 > 0,6$ nilai Cronbach's Alpha kepuasan konsumen sebesar $0,679 > 0,6$, Sehingga peneliti

menyimpulkan data tersebut dinyatakan Reliabel.

Uji Normalitas Data

Pada pengujian uji normalitas data dilakukan melalui program SPSS Versi 22 sehingga hasil uji normalitas data penelitian dapat dilihat di tabel 5.

Tabel 5

Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Standarized Predicted Value	Standardized Residual
N		39	39
Normal	Mean	.000000	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.00000	.98675438
Most Extreme	Absolute	.171	.080
Extreme Positive	Positive	.116	.080
Differences	Negative	-.171	-.065
Test Statistic		.171	.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.006 ^c	.060 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

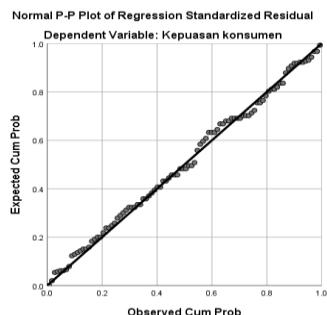
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Olahan penulis (2023)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,050 dan Asymp Sig. (2-tailed) sebesar $0,060 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan data residu berdistribusi normal.

Gambar 3

Normal Probability Plot



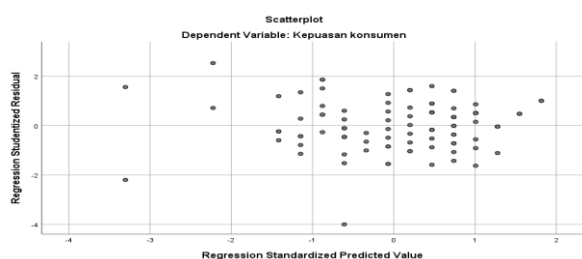
Sumber: Hasil olahan data penelitian (2023)

Berdasarkan gambar 3 dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi klasik, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan menunjukkan pola distribusi normal.

Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji normalitas data, maka adapun hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4:

Gambar 4
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil olahan data penelitian (2023)

Scatter plot bahwa tidak membentuk pola tertentu atau teratur dari titik yang ada. Hal ini dapat peneliti menyimpulkan bahwa model regresi bebas dari uji asumsi klasik dan telah memenuhi asumsi dasar bahwa variasi residual sama untuk semua pengamatan.

Pengujian Hipotesis

Pada penelitian ini ada beberapa bagian yang akan dilakukan Untuk itu pengujian yaitu Uji t, dan Koefisien Determinasi.

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian t ini diolah melalui program SPSS 22, sehingga hasil uji t dapat dilihat tabel 6

Tabel 6
Hasil Uji t (Uji Parsial)

Model		Coefficients ^a		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error		
1	(Constant)	19.499	3.341	5.837	.000
	Kualitas pelayanan	.545	.079	6.924	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Dalam perhitungan nilai determinasi diolah melalui program SPSS sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b		
Model	R	R Square
1	.581 ^a	.338
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan		
b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen		

Sumber Hasil Pengujian R² Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil uji determinasi bahwa nilai R² sebesar 0.338 artinya kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 33,8%, sedangkan 67,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Metode Analisis Data

Berdasarkan hasil nilai model regresi sederhana sehingga dapat dilihat di bawah ini.

$$Y = 19,499 + 0,545X$$

Inteprestasi hasil persamaan regresi linier sederhana dapat di uraikan sebagai berikut:

1. Konstanta $Y = 19,499$ menunjukkan nilai prediksi kualitas pelayanan tetap ketika nilai kepuasan konsumen sama dengan nol.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) = 0,545 menunjukkan nilai kualitas pelayanan ketika naik 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,545.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di UD. Timbul Desa Hilina'a Kecamatan Idanogawo Kabupaten Nias dengan nilai $t_{hitung} 6,924 > t_{tabel} 1,661$.
2. Berdasarkan hasil uji determinasi bahwa nilai R_{Square} (R^2) sebesar 0.338 artinya kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 33,8%, sedangkan 67,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Peneliti menguraikan beberapa poin yang menjadi saran pada penelitian yaitu:

1. UD. Timbul sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik

terhadap konsumen melalui komunikasi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Mempertahankan dan meningkatkan kehandalan para karyawan melalui ketepatan dan kecepatan dalam melakukan pelayanan pada konsumen yang membeli.

E. Daftar Pustaka

- Anis Sumanti Manao. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Nias Selatan. Vol 5 Dian Kasih Bago (2022). No 1 (2022) Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, Dan Aset Daerah Kabupaten Nias Selatan: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan
- Aris Putra Laia. 2022. Makna Famesao Ono Nihalö Pada Acara Pernikahan Di Desa Simandraölö Kecamatan O'o'u *FAGURU: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan Universitas Nias Raya (UNIRAYA)*, 1 (1), 28-41
- Darmawan Harefa, Murnihati Sarumaha, Kaminudin Telaumbanua, Tatema Telaumbanua, Baziduhu Laia, F. H. (2023). Relationship Student Learning Interest To The Learning Outcomes Of Natural Sciences. *International Journal of Educational Research and Social Sciences (IJERSC)*, 4(2), 240-246. <https://doi.org/https://doi.org/10.51601/ijersc.v4i2.614>
- Fatihudin, i iFirmansyah. i2019. i*Pemasaran Jasa. iStrategi, iMengukur iKepuasan*

- dani iLoyalitas iPelanggan. Yogyakarta: Deepublishi iPublisher.
- Fau, A. D. (2022a). Budaya Bibit Tanaman Rosela (*Hibiscus Sabdariffa*) Dengan Menggunakan Pupuk Organik Gebagro 77. *Tunas: Jurnal Pendidikan Biologi*, 3(2), 10–18. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/Tunas/article/view/545>
- Fau, A. D. (2022b). Kumpulan Berbagai Karya Ilmiah & Metode Penelitian Terbaik Dosen Di Perguruan Tinggi. CV. Mitra Cendekia Media.
- Fau, Amaano., D. (2022). Teori Belajar dan Pembelajaran. CV. Mitra Cendekia Media.
- Firmansyah, Anang. 2020. *Komunikasi Pemasaran*. Bandung: CV. Qiara Media, Ikapi.
- Gusnaedi (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen UD. Clinic Kota Sukabumi. *eJournal Administrasi Bisnis, Volume 7, Nomor 4, 2019*
- Harefa, A., D. (2022). Kumpulan Startegi & Metode Penulisan Ilmiah Terbaik Dosen Ilmu Hukum Di Perguruan Tinggi.
- Harefa, D. (2017). Pengaruh Presepsi Siswa Mengenai Kompetensi Pedagogik Guru Dan Minatbelajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Ilmu Pengetahuan Alam (Survey pada SMK Swasta di Wilayah Jakarta Utara). *Horison Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Lingusitik*, 7(2), 49–73.
- Harefa, D. (2018). Efektifitas Metode Fisika Gasing Terhadap Hasil belajar Fisika Ditinjau dari Atensi Siswa (Eksperimen Pada Siswa Kelas VII SMP Gita Kirtti 2 Jakarta). *Faktor Jurnal Ilmiah Kependidikan* 5 (1), 35–48.
- Harefa, D. (2020a). Belajar Fisika Dasar Untuk Guru, Mahasiswa dan Pelajar. CV. Mitra Cendekia Media.
- Harefa, D. (2020b). Differences In Improving Student Physical Learning Outcomes Using Think Talk Write Learning Model With Time Token Learning Model. *Jurnal Inovasi Pendidikan Dan Sains*, 1(2), 35–40.
- Harefa, D. (2020c). Pengaruh Antara Motivasi Kerja Guru IPA dan Displin Terhadap Prestasi Kerja. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 6(3), 225–240.
- Harefa, D. (2020c). Teori Ilmu Kealaman Dasar Kajian Untuk Mahasiswa Pendidikan Guru dan Akademis. Penerbit Deepublish. Cv Budi Utama.
- Harefa, D. (2020d). Pengaruh Model Pembelajaran Problem Solving Terhadap Hasil Belajar IPA Fisika Siswa Kelas IX SMP Negeri 1 Luahagundre Maniamolo Tahun Pembelajaran (Pada Materi Energi Dan Daya Listrik). *Jurnal Education and Development*, 8(1), 231–234.
- Harefa, D. (2020f). Peningkatan Hasil Belajar Siswa Dengan Pembelajaran Kooperatif Make A Match Pada Aplikasi Jarak Dan Perpindahan. *GEOGRAPHY: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 8(1), 1–8.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.31764/geography.v8i1.2253>
- Harefa, D. (2020g). Peningkatan Prestasi Rasa Percaya Diri Dan Motivasi Terhadap Kinerja Guru IPA. *Media Bina Ilmiah*, 13(10), 1773–1786. <https://doi.org/https://doi.org/10.33758/mbi.v13i10.592>
- Harefa, D. (2020h). Peningkatan Strategi Hasil Belajar IPA Fisika Pada Proses Pembelajaran Team Gateway. *Jurnal Ilmiah Aquinas*, 3(2), 161–186.
- Harefa, D. (2020i). Perbedaan Peningkatan Hasil Belajar Fisika Siswa Menggunakan Model Pembelajaran Think Talk Write Dengan Model Pembelajaran Time Token. *Jurnal Inovasi Pendidikan Dan Sains*, 1(2), 35–40.
- Harefa, D. (2020k). Perbedaan Hasil Belajar Fisika Melalui Model Pembelajaran Problem Posing Dan Problem Solving Pada Siswa Kelas X-MIA SMA Swasta Kampus Telukdalam. *Prosiding Seminar Nasional Sains 2020*, 103–116.
- Harefa, D. (2021). Monograf Penggunaan Model Pembelajaran Meaningful Instructional design dalam pembelajaran fisika. CV. Insan Cendekia Mandiri. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=RTogEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=gmZ8djJHZu&sig=JKoLHfClJJF6V29EtTToJCrvmnI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Harefa, D. (2022). EDUKASI PEMBUATAN BOOKCAPTHER PENGALAMAN OBSERVASI DI SMP NEGERI 2 TOMA. *Haga Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2).
- Harefa, D. (2023). Efektivitas Model Pembelajaran Talking Chips Untuk. *Tunas: Jurnal Pendidikan Biologi*, 4(1).
- Harefa, D., D. (2020). Teori Model Pembelajaran Bahasa Inggris dalam Sains. CV. Insan Cendekia Mandiri.
- Harefa, D., D. (2022). Kewirausahaan. CV. Mitra Cendekia Media.
- Harefa, D., Hulu, F. (2020). Demokrasi Pancasila di era kemajemukan. CV. Embrio Publisher,.
- Harefa, D., Telambanua, K. (2020). Teori manajemen bimbingan dan konseling. CV. Embrio Publisher.
- Harefa, D., Telaumbanua, T. (2020). Belajar Berpikir dan Bertindak Secara Praktis Dalam Dunia Pendidikan kajian untuk Akademis. CV. Insan Cendekia Mandiri.
- Harefa, Darmawan., D. (2023b). Teori Fisika. CV Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/teori-fisika-A1UFL.html>
- Harefa, Darmawan., D. (2023c). Teori perencanaan pembelajaran. CV Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/teori-perencanaan-pembelajaran-GO5ZY.html>
- Harjadi, Arraniri. 2021. *Experiential Marketing dan Kualitas Produk dalam*

- Kepuasan pelanggan Generasi Milenial*. Penerbit: Insania Grup Publikasi Yayasan Insan Kasambi.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jogjakarta: Anggota Ikapi.
- Iyam Maryati, Yenny Suzana, Darmawan Harefa, I. T. M. (2022). Analisis Kemampuan Komunikasi Matematis dalam Materi Aljabar Linier. *PRISMA*, 11(1), 210–220.
- Kurubit (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Sinar Anugrah Pratama Samarinda. *Journal of Tompotika : Social, Economics, and Education Science (JTSEES)* Vol 02, Issue 04, Oktober 2021.
- Lawuna. B. 2022. Analisis Kemampuan Siswa Dalam Menyelesaikan Soal Cerita Pada Materi Perbandingan Senilai Dan Berbalik Nilai Di Kelas VIII SMP Swasta Kristen BNKP Mazino Tahun Pembelajaran 2021/2022. **FAGURU : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan Universitas Nias Raya (UNIRAYA)**, 1 (1), 18-27
- Linda Darniati Zebua (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Di Toko Imelda Ponsel Telukdalam. Vol 5 No 1 (2022): Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan
- Maduwu, F. D. A. 2022. Studi Biodeversitas Ikan Air Tawar Di Sungai Gewa Sebagai Indikator Kesehatan Lingkungan , **FAGURU : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan Universitas Nias Raya (UNIRAYA)**, 1 (1), 10-17
- Martiman Suaizisiwa Sarumaha, D. (2023). Pendidikan karakter di era digital. CV. Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/pendidikan-karakter-di-era-digital-X4HB2.html>
- Mua & Hasram. 2014. *Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Zifatama Publizer.
- Nurhani Gowasa (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Telukdalamvol 5 No 1 (2022): Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan
- Pertiwi, Dewi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: CV. Tahta Media Gorup.
- Sarumaha, M. D. (2022). Catatan Berbagai Metode & Pengalaman Mengajar Dosen di Perguruan Tinggi. Lutfi Gilang. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=8WkwxCwAAAAJ&authuser=1&citation_for_view=8WkwxCwAAAAJ:f6ydRqryjwC
- Sarumaha, M., & Harefa, D. (2022). Model Pembelajaran Inquiry Terbimbing Terhadap Hasil Belajar Ipa Terpadu Siswa. *NDRUMI: Jurnal Pendidikan Dan Humaniora*, 5(1), 27–36. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/NDRUMI>
- Sarumaha, M., Harefa, D., Piter, Y., Ziraluo, B., Fau, A., Telaumbanua, K., Permata, I., Lase, S., & Laia, B. (2022). Penggunaan Model Pembelajaran Artikulasi Terhadap Hasil Belajar.

- Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal, 08(20), 2045–2052.
- Sarumaha, Martiman S., D. (2023). Model-model pembelajaran. CV Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/modelmodel-pembelajaran-0BM3W.html>
- Servasia Setia Hati Wehalo. 2022. Pengaruh Ekstrak Daun Dan Akar Alang-Alang Terhadap Pertumbuhan Pakis Sayur (*Diplazium Esculentum*). *FAGURU: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan Universitas Nias Raya (UNIRAYA)*, 1 (1), 42-54
- Setiawan, Kursini. 2004. *Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2010. *Metode Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi & Bisnis*. Penerbit: Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Surur, M., D. (2020). Effect Of Education Operational Cost On The Education Quality With The School Productivity As Moderating Variable. *Psychology and Education Journal*, 57(9), 1196–1205.
- Telaumbanua, M., Harefa, D. (2020). Teori Etika Bisnis dan Profesi Kajian bagi Mahasiswa & Guru. Yayasan Pendidikan dan Sosial Indonesia Maju (YPSIM) Banten.
- Tonius Gulo, D. H. (2023). Identifikasi Serangga (Insekta) yang merugikan Pada Tanaman Cabai Rawit di Desa Sisarahili Ekholo Kecamatan Lolowau Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Sapta Agrica*, 2(1), 50–61.
- Umi Narsih, D. (2023). Bunga rampai “Kimia Analisis farmasi.” Nuha Medika. <https://www.numed.id/produk/bunga-rampai-kimia-analisis-farmasi-penulis-umi-narsih-faidliyah-nilnaminah-dwi-ana-anggorowati-rini-kartika-dewi-darmawan-harefa-jelita-wetri-febrina-a-tenriugi-daeng/>
- Wau, Christiana Surya W. 2022. students’ Difficulties In Writing Definition Paragraph At The Third Semester Students Of English Language Education Study Program Of STKIP Nias Selatan. *FAGURU : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan Universitas Nias Raya (UNIRAYA)*, 1 (1), 1-9
- Werniawati Sarumaha .(2022). Vol 5 No 1 (2022) Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Telukdalam Kabupaten Nias Selatan: *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*
- Wiputra Cendana., D. (2021). Model-Model Pembelajaran Terbaik. Nuta Media
- Zaid. 2021. *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan*. Lamongan: Academia Publication.
- Ziliwu, S. H. dkk. (2022). Analisis Kemampuan Koneksi Matematika Pada Materi Transformasi Siswa Kelas Xi Smk Negeri 1 Lahusa Tahun Pembelajaran 2020/2021. *Afore: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(1), 15–25.