
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
UD. SINARI KELURAHAN PASAR TELUKDALAM KABUPATEN NIAS SELATAN

Mirdawati Zamili

Mahasiswa Prodi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya

(mirdazamili50@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Sinari Kelurahan Pasar Teluk Dalam. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian di UD. Sinari dengan periode riset selama 1 (satu) bulan. Teknik penarikan sampel dilakukan secara kebetulan (*nonprobability sampling*). Metode pengumpulan data melalui kuesioner disusun berdasarkan skala likert, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear Sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, nilai t_{hitung} untuk X (3,529) > t_{tabel} (1,679) dan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di UD. Sinari. Selanjutnya hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa R^2 sebesar 0,528 atau 52,8%. Sedangkan sisanya 47,2% ($1 - 0,528 = 0,472$) atau 47,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Persamaan regresi linier sederhana $Y = 24,662 + 0,592 X$, memberikan pemahaman bahwa nilai konstanta sebesar 24,622 merupakan nilai variabel Kepuasan Pelanggan. Di saat variabel kualitas pelayanan bernilai 0 (nol) maka nilai akan menjadi 24,662. Selanjutnya ketika kualitas pelayanan naik sebanyak 1 satuan maka tingkat akan kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,592. Saran-saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan temuan penelitian adalah diharapkan agar toko UD. Sinari untuk selalu konsisten terhadap kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggan, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sebaiknya UD. Sinari memberi rasa empati kepada pelanggan yang hendak berbelanja di toko UD. Sinari, ini akan membuat pelanggan merasa di istimewa oleh toko UD. Sinari sehingga para pelanggan akan merasa nyaman berbelanja di toko UD. Sinari.

Kata Kunci: *Kualitas; Pelayanan; Kepuasan Pelanggan*

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at UD. Sinari on the Teluk Dalam Village. This type of research is quantitative research that is associative. The population in this study are all consumers who make purchases at with a research period of 1 (one) month. The sampling technique was carried out by chance (*nonprobability sampling*). The method of collecting data through a questionnaire was arranged based on a Likert scale, the data analysis method used was simple linear regression analysis. Based on the results of the study, the t count value for X (3.529) > t table (1.679) and a significant level of $0.001 < 0.05$. So it can be concluded that partially the service quality variable (X) has a positive and significant effect on customer satisfaction

(Y) at UD. Shine. Furthermore, the results of the coefficient of determination show that R^2 is 0.528 or 52.8%. While the remaining 47.2% ($1 - 0.528 = 0.472$) or 47.2% is influenced by other variables outside the model. The simple linear regression equation $Y = 24.662 + 0.592 X$, gives an understanding that a constant value of 24.622 is the variable value of Customer Satisfaction. Furthermore, when the quality of service increases by 1 unit, the level of customer satisfaction increases by 0.592. Suggestions that can be given by researchers based on research findings are that it is hoped that the UD. Sinari to always be consistent with good service quality for customers, because this can affect customer satisfaction. Preferably UD. Sinari gives a sense of empathy to every customer who wants to shop at the UD. Sinari, this will make customers feel special from the UD store. Sinari so that customers will feel comfortable shopping at UD. Sinari.

Keyword : *Service; Quality; Customer Satisfaction*

A. Pendahuluan

Perkembangan pemasaran di Indonesia saat ini lebih memberikan gambaran tentang manfaat yang dapat dirasakan oleh pelanggan. Pemasaran yang dilakukan para pengusaha saat ini lebih mengarah bagaimana memenangkan hati pelanggan dengan memberikan pengalaman baru dan sensasi baru dalam mengkonsumsi. Oleh karena itu, ada unsur pendukung seperti *service* dan pengalaman yang menarik pelanggannya. Dengan begitu para pengusaha apapun pada saat ini harus bias memanfaatkan peluang sekecil apapun kalau tidak mau tertinggal dengan kompetisi pemasaran saat ini. Dalam memenangkan persaingan pasar saat ini hal yang paling diprioritaskan oleh perusahaan dalam mewujudkan keberhasilan memasarkan produknya adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan baik dalam hal kepuasan atas kapasitas produk yang diperoleh dari produsen maupun dengan bentuk pelayanan yang ditunjukkan oleh para pengusaha.

Kegiatan pemasaran merupakan perantara pendistribusian barang dari produsen ke konsumen. Pemasaran sendiri dapat dikatakan sebagai ujung tombak yang menentukan berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan di lingkungan pasar karena pemasaran merupakan aktivitas individu dalam berusaha membujuk konsumtif untuk menggunakan produk atau membeli produk yang ditawarkan. Kegiatan pemasaran adalah suatu aktivitas yang mendorong perusahaan untuk mengembangkan produk dan layanan berdasarkan kebutuhan dan preferensi pasar.

Dalam konteks luasnya keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan pemasaran akan terjadi yang namanya transaksi. Transaksi yang dimaksud adalah pembeli mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan dari produsen melalui pemasar dan memberikan sejumlah nilai berupa uang berdasarkan kesepakatan keduanya. Produsen memberikan barang atau jasa kepada konsumen berdasarkan kebutuhannya dan mendapat sejumlah

uang yang menjadi keuntungan dari nilai produk.

Berhasil atau tidaknya sebuah usaha yang dijalankan dapat bergantung pada manajemen pemasaran. Manajemen pemasaran menekankan pada orientasi kepada kebutuhan dan keinginan pelanggan yang didukung dengan kegiatan pelayanan terpadu yang diarahkan untuk memberikan kepuasan konsumen sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tugas organisasi adalah untuk mengorganisasi bagian yang berorientasi pada penjualan jasa sebagai kunci untuk menarik dan mempertahankan/membina pelanggan. Oleh karena itu, memberikan kepuasan kepada pelanggan tentu harus diimbangi dengan pelayanan yang berkualitas guna untuk mencapai tujuan yaitu keberhasilan usaha dalam memperoleh keuntungan dari kuantitas penjualan jasa keuangan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja usaha yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk jasa dan service yang dihasilkan usaha. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap bentuk pelayanan suatu usaha. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu juga erat kaitannya

dalam menciptakan keuntungan bagi usaha. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pengusaha maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan usaha. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan usaha untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, usaha dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana usaha memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas dan cenderung akan merekomendasikan kepada keluarga, rekan kerja, dan teman-temannya untuk melakukan simpan pinjam di usaha yang memberikan kesan baik terhadapnya. Begitu juga dengan sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh usaha kurang memuaskan bagi pelanggan, mereka akan menceritakan tentang keburukan yang ditunjukkan oleh usaha saat itu.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi yang dilakukan pelanggan dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan

ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja atau hasil yang diterimanya. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan berhasil memperoleh jumlah pelanggan yang banyak serta terjalin hubungan harmonis antara usaha dan pelanggan, menciptakan dasar yang baik dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah usaha.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis amati pada UD. Sinari Kelurahan Pasar Telukdalam dimana terdapat beberapa masalah yang sedang dialami, yaitu konsistensi pelayanan yang profesional kepada pelanggan saat antrian membeli kurang ditunjukkan dengan baik, sehingga pelanggan menilai bahwa respon atau daya tanggap terhadap pelanggan kurang cepat. Selain dari hal tersebut, tempat parkir kendaraan yang terbatas karena berdekatan dengan jalan raya. Sehingga hal tersebut membuat pelanggan terkadang kesulitan memparkir mobil karena berdekatan dengan jalan raya. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan menurun karena ketidaknyamanan ketika melakukan pembelian. Selain dari permasalahan tersebut, kurang menunjukkan sikap empati terhadap pelanggan. Hal ini tentu tidak baik bagi sebuah usaha dalam mencapai tujuannya, karena belum mampu

memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan-pelanggan.

Hasil pengamatan di atas diidentifikasi juga berdasarkan hasil wawancara kepada sepuluh pelanggan UD. Sinari Kelurahan pasar Telukdalam seperti yang tertera pada table berikut ini.

Tabel 1
Hasil Observasi Awal pada Pelanggan UD. Sinari
Kelurahan Pasar Telukdalam

Topik	Responden	Penyebab
Kepuasan	Onekheo Halawa	UD. Sinari menjual barang-barang yang memiliki kualitas bagus sehingga saya senang melakukan pembelian di tempat ini
	Katri Vincen Buulolo	Barang yang diperjualkan memiliki kualitas bagus dan harga yang mampu dijangkau oleh pelanggan
	Tivan Viadella Laia	Mudah dijangkau
	Situasi Bago	Produk yang ditawarkan memiliki kualitas bagus
	Fosihalo Gaurifa	Jaminan akan kualitas barang yang

		dipasarkan		Pemilik usaha dagangnya kurang empati
	Onekheo Halawa	Terkadang parkir terhalang apabila ada mobil-mobil menghadang di depan toko	Fosihalo Gaurifa	
			Sumber : Hasil Observasi, Penulis 2022.	
			Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk membuat penelitian berjudul	
	Katri Vincen Buulolo	Pelayanannya sedikit terlambat dalam menanggapi permintaan pelanggan	“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Sinari Kelurahan Pasar Telukdalam Kabupaten Nias Selatan”.	
			B. Metode Penelitian	
	Tivan Viadella Laia	Kurang ramah	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif bersifat asosiatif yang berdasarkan pada	
Ketidakpuasan		Apabila dalam keadaan terburu-buru untuk segra dibeli UD. Sinari tersebut kurang mempelajari seperti apa karakter pelanggan dalam keinginannya untuk pelayanan yang diberikan dapat dilaksanakan dengan cepat sehingga pelanggan bisa berpergian dengan cepat	perhitungan angka dan statistik. Kasiram dalam Sujarweni (2014:39) metode penelitian kuantitatif adalah “Suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui”. Penelitian kuantitatif/ asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.	
	Situasi Bago		a. Jenis Data	
			Jenis data pada penelitian ini adalah menggunakan data kuantitatif. Menurut sugiyono (2015) “Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang di angkakan. Data kuantitatif penelitian ini berupa kuesioner/angket yang akan dibagikan kepada seluruh konsumen UD. Sinari Kelurahan Pasar Telukdalam.	
			b. Sumber data	

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut sugiyono (2012) "Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data". Data primer diperoleh dari menyebarkan kuesioner/ angket kepada konsumen yang berbelanja di UD. Sinari Kelurahan Pasar Telukdalam

Metode analisis data adalah metode analisis regresi linier sederhana. Dan selanjutnya alat yang digunakan dalam pengujian instrumen penelitian yaitu uji validitas dan reabilitas.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan Sejarah Singkat Objek Penelitian

UD. Sinari yang terletak di Kelurahan Pasar Teluk Dalam merupakan usaha dagang yang bergerak dibidang penjualan barang kelontong dengan membeli produk dan menjualnya kembali, dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan. UD Sinari berdiri pada tanggal 15 Oktober tahun 1992, yang dimiliki oleh bapak James Wong dan ibu Emerensia Sarumaha. Konsumen yang melakukan pembelian di UD. Sinari dan menerima angket dari peneliti adalah sebanyak 47 orang dengan kriteria pria dan wanita mulai umur 18-60 tahun. Penelitian ini dilakukan di UD. Sinari dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di UD. Sinari Kelurahan Pasar Telukdalam Kabupaten Nias Selatan.

Uji Normalitas

Uji asumsi klasik ini terdiri uji normalitas, uji heteroskedastisitas. Hasil uji

normalitas data penelitian dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	Standardized Predicted Value
N		47	47
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	4.77399823	1.00000000
Most Extreme Differences	Absolute	.059	.115
	Positive	.059	.115
	Negative	-.059	-.089
Test Statistic		.059	.115
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.144 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

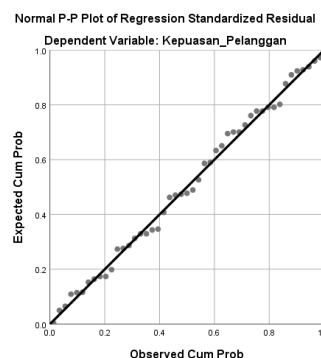
c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022

Nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar $0,115 > 0,05$, maka dapat disimpulkan data residual berdistribusi normal.

Gambar 1. Normal Probability Plot



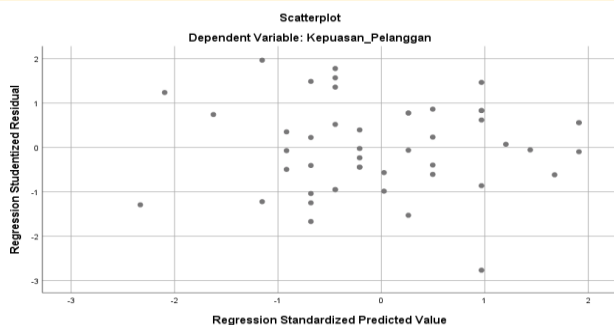
Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan model regresi memenuhi asumsi normalitas, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga disimpulkan pola berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Adapun hasil uji heteroskedastisitas penelitian dapat dilihat pada gambar 3:

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022

Berdasarkan gambar 3 penulis menyimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Karena pada gambar tersebut tidak menunjukkan ada suatu tertentu serta titik-titik menyebar dengan secara acak

Uji t

Pengujian hipotesis dilakukan dengan secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil pengujian parsial dapat dilihat tabel 3.

Tabel 3
Hasil Uji t (Uji Parsial)

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	24.622	10.236		2.405	.020
Kualitas Pelayanan	.592	.168	.466	3.529	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022, Windows SPSS 22

Untuk uji parsial/uji t bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,529 dan tingkat signifikan 0,001. Sedangkan pada $df: n - k - 1$ dengan $\alpha = 0,05$ atau ($df: 47 - 1 - 1 = 45$) diperoleh t_{tabel} sebesar (1,679) (lihat lampiran t_{tabel}). Karena nilai t_{hitung} (3529) > t_{tabel} (1,679) dan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Kesimpulannya bahwa Kepuasan Pelanggan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

(Y) pada UD. Sinari Kelurahan Pasar Teluk Dalam.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan perhitungan melalui *output SPSS 22* Nilai R^2 dapat dilihat pada tabel 4

Tabel 4
Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.727 ^a	.528	.512	2.94478

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022

Nilai koefisien determinasi ini mengandung arti bahwa variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,528 atau 52,8%. Sedangkan sisanya 47,2% ($1 - 0,528 = 0,472$) atau 47,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar Model.

Metode Analisis Regresi

Metode analisis regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan dan penurunan.. Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian terdapat nilai model regresi sederhana sehingga dapat dilihat di bawah ini.

$$Y = 24,622 + 0,592X$$

Model regresi di atas menunjukkan bahwa koefisien variabel bebas memiliki tanda positif. Ini berarti bahwa peningkatan variabel bebas (Kualitas Pelayanan) akan meningkatkan variabel terikat (Kepuasan Pelanggan). Persamaan regresi linier

sederhana $Y = 24,662 + 0,592 X$, memberikan pemahaman bahwa nilai konstanta sebesar 24,622 merupakan nilai variabel Kepuasan Pelanggan. Di saat variabel kualitas pelayanan bernilai 0 (nol) maka nilai akan menjadi 24,662. Selanjutnya ketika kualitas pelayanan naik sebanyak 1 satuan maka tingkat akan kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,592.

Dari hasil penelitian yang di peroleh oleh peneliti, terbukti bahwa masih searah dan relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Januar effendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti (2016), tentang Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Dimana hasil penelitiannya dengan menggunakan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) $0.003 < 0.05$. sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variable empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah $0.021 < 0.05$.

E. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan antara lain :

1. Variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di UD. Sinari Pasar Telukdalam Kabupaten Nias Selatan. Dengan nilai

$t_{hitung} (3529) > t_{tabel} (1,679)$ dan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$.

2. Nilai koefisien determinasi variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,528 atau 52,8%. Sedangkan sisanya 47,2% ($1 - 0,528 = 0,472$) atau 47,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar Model.

Peneliti menguraikan beberapa poin yang menjadi saran pada penelitian yaitu:

1. Diharapkan agar toko UD. Sinari untuk selalu konsisten terhadap kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggan, karena hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Sebaiknya UD. Sinari memberi rasa empati kepada setiap pelanggan yang hendak berbelanja di toko UD. Sinari, hal ini akan membuat pelanggan merasa di istimewa oleh toko UD. Sinari sehingga para pelanggan akan merasa nyaman berbelanja di toko UD. Sinari.

F. Daftar Pustaka

- Adhari, Iendy Zelvian. 2021. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: Qiara Media.
- Agusmina Duha, & Darmawan Harefa. (2024). *Pemahaman Kemampuan Koneksi Matematika Siswa SMP*. Sukabumi. CV Jejak (Jejak Publisher).
- 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
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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
- Bohalima, A. Y. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Teluk Dalam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 254-264. <https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1382>
- Buulolo, R. (2024). Analisis Tata Cara Pemungutan Penyetoran Dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 22 Oleh Bendaharawan Pemerintah Studi Kasus Kabupaten Nias Barat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 265-276. <https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1384>
- 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>
- Duha, A; Harefa, D. (2024). Pemahaman Kemampuan Koneksi Matematika Siswa SMP. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Duha, R; Harefa, D. (2024). Kemampuan Pemecahan Masalah matematika. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Evi Susilawati; dkk. (2023). Model-model pembelajaran di era metaverse. Nuta Media
- Evi Susilawati; dkk. (2023). Project based learning dalam pembelajaran digital. Nuta Media
- Fau, A., Dkk. (2022). Budidaya 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., Dkk. (2022). Kumpulan Berbagai Karya Ilmiah & Metode Penelitian Terbaik Dosen Di Perguruan Tinggi. CV. Mitra Cendekia Media.
- Fau, A., Dkk. (2022). Teori Belajar dan Pembelajaran. CV. Mitra Cendekia Media.
- Gaurifa, M., & Darmawan Harefa. (2023). Development Of A Cartesian Coordinate Module To The Influence Of Implementing The Round Club Learning Model On Mathematics Student Learning Outcomes. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 45-55. <https://doi.org/10.57094/afore.v2i2.1130>
- Gaurifa, M., & Darmawan Harefa. (2023). Development Of A Cartesian Coordinate Module To The Influence Of Implementing The Round Club Learning Model On Mathematics Student Learning Outcomes. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 45-55. <https://doi.org/10.57094/afore.v2i2.1130>
- Gaurifa, M., & Darmawan Harefa. (2024). Learning Mathematics In Telukdalam Market: Calculating Prices And Money In Local Trade. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 3(2), 97-107. <https://doi.org/10.57094/afore.v3i2.2305>
- Gaurifa, R. H. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Uptd Puskesmas Luahagundre Maniamolo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias*

- Selatan*, 7(2), 228-240. <https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1355>
- Giawa, Yulimina. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada UD. Mawar Desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol., No. 1. FKIP Universitas Nias Raya.
- Halawa, S., & Darmawan Harefa. (2024). The Influence Of Contextual Teaching And Learning Based Discovery Learning Models On Abilities Students' Mathematical Problem Solving. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 3(1), 11-25. <https://doi.org/10.57094/afore.v3i1.1711>
- Harefa, D. (2022). Edukasi Pembuatan Bookcapther Pengalaman Observasi Di Smp Negeri 2 Toma. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 69-73. Retrieved from <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/HAGA/article/view/324>
- Harefa, D. (2023). Efektivitas Model Pembelajaran Talking Chips Untuk. *Tunas: Jurnal Pendidikan Biologi*, 4(1).
- Harefa, D. (2023). Efektivitas Model Pembelajaran Talking Chips Untuk. *Tunas: Jurnal Pendidikan Biologi*, 4(1).
- Harefa, D. (2023). The Relationship Between Students' Interest In Learning And Mathematics Learning Outcomes. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 1-11. <https://doi.org/10.57094/afore.v2i2.1054>
- Harefa, D. (2023). The Relationship Between Students' Interest In Learning And Mathematics Learning Outcomes. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 1-11. <https://doi.org/10.57094/afore.v2i2.1054>
- Harefa, D. (2024). Exploring Local Wisdom Values Of South Nias For The Development Of A Conservation-Based Science Curriculum. *TUNAS : Jurnal Pendidikan Biologi*, 5(2), 1-10. <https://doi.org/10.57094/tunas.v5i2.2284>
- Harefa, D. (2024). Preservation Of Hombo Batu: Building Awareness Of Local Wisdom Among The Young Generation Of Nias. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 1-10. <https://doi.org/10.57094/haga.v3i2.2334>
- Harefa, D. (2024). Strengthening Mathematics And Natural Sciences Education Based On The Local Wisdom Of South Nias: Integration Of Traditional Concepts In Modern Education. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 63-79. <https://doi.org/10.57094/haga.v3i2.2347>
- Harefa, D. (2024). The Influence Of Local Wisdom On Soil Fertility In South Nias. *Jurnal Sapta Agrica*, 3(2), 18-28. <https://doi.org/10.57094/jsa.v3i2.2333>
- Harefa, D., & Fatolosa Hulu. (2024). Mathematics Learning Strategies That Support Pancasila Moral Education: Practical Approaches For Teachers. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 3(2), 51-60. <https://doi.org/10.57094/afore.v3i2.2299>
- Harefa, D., & I Wayan Suastra. (2024). Mathematics Education Based On Local Wisdom: Learning Strategies Through Hombo Batu. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 3(2), 1-11. <https://doi.org/10.57094/afore.v3i2.2236>
- 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., (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=RTogEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=gmZ8djJHZu&sig=JKoLHfC1JfF6V29EtTToJCrvmnI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Harefa, D., (2022). Student Difficulties In Learning Mathematics. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(2), 1-10. <https://doi.org/10.57094/afore.v1i2.431>
- Harefa, D., Budi Adnyana, P., Gede, I., Wesnawa, A., Putu, I., & Ariawan, W. (2024). Experiential Learning: Utilizing Local Wisdom Of Nias For Future Generations. *CIVIC SOCIETY RESEARCH And EDUCATION: Jurnal Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 5(2), 52–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.57094/jpkn.v5i2.2254>
- Harefa, D., D. (2022). Kewirausahaan. CV. Mitra Cendekia Media.
- Harefa, D., Dkk (2024). Bimbingan Belajar Matematika Tingkat SD. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 30-38. <https://doi.org/10.57094/haga.v3i1.1933>
- Harefa, D., Dkk. (2022). Aplikasi Pembelajaran Matematika. CV. Mitra Cendekia Media
- Harefa, D., Dkk. (2023). Inventarisasi Tumbuhan Herbal Yang Di Gunakan Sebagai Tanaman Obat Keluarga. *Haga : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 11-21. <https://doi.org/10.57094/haga.v2i2.1251>
- Harefa, D., Dkk. (2023). Inventarisasi Tumbuhan Herbal Yang Di Gunakan Sebagai Tanaman Obat Keluarga. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 11-21. <https://doi.org/10.57094/haga.v2i2.1251>
- Harefa, D., Dkk. (2023). Socialization Of Administrative Services In The Research And Community Service Institution At Nias Raya University. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 93-99. <https://doi.org/10.57094/haga.v2i1.928>
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori Fisika. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori Fisika. CV Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/teori-fisika-A1UFL.html>
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori perencanaan pembelajaran. CV Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/teori-perencanaan-pembelajaran-GO5ZY.html>
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori Statistik Dasar. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Harefa, D., Dkk. (2024). Lowalangi Dalam Konsep Tri Hita Karana Dalam Kearifan Lokal Nias. *NDRUMI: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Humaniora*, 7(2), 51. <https://doi.org/https://doi.org/10.57094/ndrumi.v7i2.2226>
- Harefa, D., Dkk. (2024). Nilai Moral Tri Hita Karana Dalam Album “Keramat” Ciptaan H. Rhoma Irama. *Ndrumi : Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Humaniora*, 7(2), 1-15. <https://doi.org/10.57094/ndrumi.v7i2.2117>
- Harefa, D., Dkk. (2024). Perspektif Psikologi Pendidikan Kearifan Lokal Nusantara. Sukabumi. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Harefa, D., Sarumaha, M. ., Telaumbanua, K. ., Telaumbanua, T. ., Laia, B. ., & Hulu, F. . (2023). Relationship Student Learning Interest To The Learning Outcomes Of Natural Sciences . *International Journal of Educational Research & Social Sciences*, 4(2), 240–246. <https://doi.org/10.51601/ijersc.v4i2.614>
- Hasibuan, Ririn Marisca. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Vanilla Penyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan*. Vol. 4, No. 3. IPTS.

- Heni, Rohaeni dan Nisa, Marwa. 2018. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*. (Online), Jilid 2, No. 2 (<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/articel/view/4503>, diakses 22 November 2022).
- Hondo, N. (2024). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 188-203. <https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1311>
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ismail, Taupik. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA*. Vol. 5, No. 3. Politeknik Piksi Ganesha.
- Iyam Maryati, Yenny Suzana, Darmawan Harefa, I. T. M. (2022). Analisis Kemampuan Komunikasi Matematis dalam Materi Aljabar Linier. *PRISMA*, 11(1), 210–220.
- Jelita., Dkk. (2022). Bunga rampai konsep dasar IPA. Nuta Media
- 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*
- Lubis, Alfi Syahri. 2017. Penagruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*. Vol. 1, No. 2.
- Manao, I. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Di Ud. Anis Berkat Kecamatan Telukdalam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 204-215. <https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1338>
- Mendrofa, F. (2024). Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Efektivitas Organisasi Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 216-227. <https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1346>
- Molli Wahyuni., dkk. (2023). Statistik multivariat. Nuta Media
- Ndruru, P. (2024). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Hilisalawa'ahe. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 241-253. <https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1373>
- Nehe., F., Z., Dkk (2024). *Model Pembelajaran Contextual Teaching and Learning (CTL) terhadap Kemampuan Pemahaman Konsep Matematis Siswa pada Materi Dimensi Tiga*. Sukabumi. CV Jejak (Jejak Publisher).
- 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*
- Rahayu, Sri. 2019. *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan terhadap Objek wisata*. Palembang: Anugrah Jaya.
- Rita Sari., Dkk. (2022). Metode penelitian SD/MI. Nuta Media
- Rustiani Duha, & Darmawan Harefa. (2024). *Kemampuan Pemecahan Masalah Matematika*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Sarumaha, M, S., Dkk. (2023). Model-model pembelajaran. CV Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/model-model-pembelajaran-0BM3W.html>
- Sarumaha, M,S., Dkk. (2023). Pendidikan karakter di era digital. CV. Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/pendidikan-karakter-di-era-digital-X4HB2.html>
- 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., Dkk. (2023). Sosialisasi Tumbuhan Ciplukan (*Physalis Angulata L.*) Sebagai Obat Tradisional. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 22-35. <https://doi.org/10.57094/haga.v2i2.1994>
- Sarumaha, M., Dkk. (2024). Pendidikan Berbasis Kearifan Lokal Nias Selatan: Membangun Identitas Budaya Pada Generasi Muda. 12(3), 663. <https://doi.org/10.37081/ed.v12i3.6585>
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto. 2000. *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simanulang, N.R., Dkk. (2022). Kumpulan aplikasi materi pembelajaran terbaik sekolah menengah atas. CV. Mitra Cendekia Media
- Sri Firmiaty., Dkk. (2023). Pengembangan peternakan di Indonesia. Nuta Media
- Sugioyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Surjaweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Syah, Arman. 2021. *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widiana Bhakti Persada.
- Telaumbanua, K., & Harefa, D. (2024). Efektivitas Layanan Penguasaan Konten Dalam Meningkatkan Kreativitas Belajar. *FAGURU: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan*, 3(2), 16-29. <https://doi.org/10.57094/faguru.v3i2.1919>
- Toni Hidayat, Amaano Fau, & Darmawan Harefa. (2023). Pengaruh Model Pembelajaran Index Card Match Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Ipa Terpadu. *TUNAS : Jurnal Pendidikan Biologi*, 4(1), 61 - 72. <https://doi.org/10.57094/tunas.v4i1.885>
- 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.
- 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.
- Umar, Husein. 2010. *Desain penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- 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-nilna-minah-dwi-ana-anggorowati-rini-kartika-dewi-darmawan-harefa-jelita-wetri-febrina-atenriugi-daeng/>
- Waruwu, A. I. (2024). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Desa Di Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 17-30. <https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1916>
- 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*
- Zebua, N. R. (2024). Analisis Swot Pada Usaha Rumah Makan Nasional. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 1-16. <https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1855>