

---

## PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI UD. ELVIN KECAMATAN LAHUSA KABUPATEN NIAS SELATAN

**Dede Putra Wau**

Mahasiswa Prodi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya

([Dedeputrawau@gmail.com](mailto:Dedeputrawau@gmail.com))

### ABSTRAK

Latar belakang masalah penelitian ini adalah kualitas produk, pelayanan dan kepuasan konsumen. Tujuan melakukan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di UD. Elvin Kecamatan Lahusa Kabupaten Nias Selatan. Jenis yang digunakan yaitu jenis kuantitatif bersifat kausal. Sumber data adalah dari konsumen, dengan populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 34 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} 60.958 > F_{tabel}$  sebesar 3.305. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di UD. Elvin Kecamatan Lahusa Kabupaten Nias Selatan. Saran penelitian ini adalah (1) Sebaiknya UD. Elvin dapat mengelompokkan produk yang sudah lama atau mendekati kadaluarsa dengan produk yang baru sehingga kepuasan konsumen semakin meningkat ketika melakukan pembelian. (2) Dalam meningkatkan kepuasan konsumen, maka sebaiknya karyawan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen melalui sikap ramah sehingga konsumen loyalitas di tempat.

**Kata Kunci:** *Kualitas produk; pelayanan; kepuasan; konsumen*

### *Abstract*

*The purpose of this study is to determine the effect of product and service quality on customer satisfaction at UD. Elvin, Lahusa District, South Nias Regency. The source of the data was from consumers, with the population and sample in this study being 34 respondents. Data collection techniques are research instruments or questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results of this study showed that the  $F_{hitung}$  value was  $60,958 > F_{table}$  of 3,305. This research can be concluded that there is a positive and significant influence on product and service quality on consumer satisfaction at UD. Elvin, Lahusa District, South Nias Regency. The suggestions for this study are (1) Preferably UD. Elvin can group products that are old or close to expiration with new products so that consumer satisfaction increases when making purchases. (2) In increasing customer satisfaction, employees should provide good service to consumers through a friendly attitude so that consumers are loyal in place.*

**Keywords:** *Product quality; service; customer satisfaction*

## A. Pendahuluan

Pada era globalisasi, produk yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar, sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan adalah dengan cara meningkatkan mutu produk. Peranan kualitas produk akan semakin besar dalam perkembangan perusahaan. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana tingkat kualitas produk yang ditawarkan. Selain itu, salah satu tindakan untuk memuaskan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya. Beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan salah satu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan dan kepercayaan bagi para pelanggannya.

Apabila seorang wirausahawan, menawarkan produk yang tidak berkualitas atau tidak baik dan pelayanan yang lambat, hal demikian membuat konsumen tidak puas. Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis ditengah ketatnya persaingan dalam industri. Pada umumnya konsumen selalu menginginkan produk yang berkualitas, sesuai yang diharapkan atau pun memenuhi keinginannya. Untuk itu, perusahaan di tuntut untuk lebih memperhatikan apa saja kepuasan konsumen atau pun hal-hal yang di harapkan konsumen dari produk yang di tawarkan oleh perusahaan tersebut. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas jika terpenuhi harapan konsumen tersebut. Apabila harapan konsumen telah terpenuhi maka konsumen merasa puas dan loyal terhadap perusahaan tersebut.

Kualitas produk merupakan syarat utama diterimanya suatu produk di pasar. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut mampu memenuhi harapan konsumen. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, meskipun ada sebagian masyarakat berpendapat bahwa, produk yang mahal adalah produk yang berkualitas. Kualitas

produk yang baik dan harga terjangkau merupakan pertimbangan sendiri bagi konsumen yang akan membeli produk tertentu. Selain itu, produk yang dijual harus mencerminkan kualitas yang baik. Hal tersebut agar tujuan pedagang dalam meningkatkan volume penjualannya dapat tercapai sesuai yang diinginkan yang mana produk yang dijual dan yang dapat diterima sesuai dengan kebutuhan konsumen dan dapat memuaskan konsumen. Karena produk merupakan titik sentral dari kegiatan pemasaran, keberhasilan suatu pedagang dapat diketahui dari respon yang ditunjukkan oleh konsumen.

Menurut Siregar (2021:38) “pelayanan merupakan bagian dari komunikasi karena di dalamnya terdapat dimensi etika dan prinsip komunikasi pada saat proses pelayanan berlangsung.” Pelayanan juga salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada sebuah perusahaan untuk di terapkan. Sebagai wirausahawan yang ingin tidak kalah saing terhadap perusahaan yang lain, harus mengetahui apa itu kepuasan konsumen.

Menurut Indrasaari (2019:50) kepuasan konsumen adalah “tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Setelah

konsumen merasa puas dan percaya kepada produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa puas dan percaya mereka akan membeli atau memakai ulang serta faktor rekomendasi kepada orang lain untuk membeli atau memakai produk dan jasa ditempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di UD. Elvin Kecamatan Lahusa Kabupaten Nias Selatan bahwa masih terdapat jenis produk yang sudah mendekati masa kadaluarsa misalnya produk indomie,

kurang kesediaan produk di UD. Elvin sebab terbatasnya modal usaha sehingga membuat konsumen merasa bosan untuk berkunjung ketika melakukan pembelian, kurangnya memiliki sikap ramah yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap konsumen misalnya konsumen datang membeli di toko UD. Elvin, karyawan tidak menyapa atau memberikan senyuman ataupun mempertanyakan kepada konsumen apa yang di butuhkan konsumen tersebut sehingga kepuasan konsumen menurun ketika harga produk diberikan relatif mahal, masih ada konsumen yang kehilangan harapan atau putus asa ketika produk yang dibeli kurang sesuai dengan kebutuhan.

Rumusan masalah penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di UD. Elvin kecamatan lahusa kabupaten nias selatan.

Kualitas dapat diartikan sebagai kecocokan penggunaan produk dan kesesuaian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Untuk itu kualitas produk dapat dikatakan kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Firmansyah (2019:15) "kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan

pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya"

Menurut Prajati dalam Astuti dan Matondang (2020:6) "kualitas produk merupakan suatu kondisi dimana sebuah barang bernilai sesuai dengan standar ukur yang telah ditetapkan." Menurut Indrasari (2019:26) "kualitas produk segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan".

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas produk merupakan sekumpulan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Kotler dalam Mu'ah dan Masram (2014:54) "pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, mempertimbangkan antara kinerja dengan harga. Menurut Siregar (2021:38) "pelayanan merupakan bagian dari komunikasi karena di dalamnya terdapat dimensi etika dan prinsip komunikasi pada saat proses

pelayanan berlangsung.” Menurut Supranto dalam Basori (2019:190) “pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkosumsi jasa tersebut.”

Berdasarkan uraian pendapat diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau cara yang di tawarkan oleh suatu pihak penjual atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang kepada pihak pembeli untuk memenuhi harapan dan kepuasan pembeli.

Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang yang ia rasakan setelah membandingkan kinerja produk atau pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya. Menurut Indrasaari (2019:50) kepuasan konsumen adalah” tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapan. Menurut Tjiptono dalam Harjadi 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 ketidak puasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.”

Berdasarkan uraian pendapat diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen yang

membandingkan kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Menurut Maulidah (2019) kualitas produk salah satu faktor yang memberikan kepuasan bagi konsumen, supaya konsumen puas maka sebagai pelaku usaha berupaya untuk meningkatkan kualitas produk. Dalam menentukan produk yang akan ditawarkan, perusahaan harus menyesuaikan pada selera konsumen agar konsumen merasa puas. Apabila kualitas produk ditingkatkan, maka perilaku konsumen untuk melakukan pembelian juga akan meningkat serta dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Menurut Tarigan (2017) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesanya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kualitas produk yang dirasakan melebihi kepuasan konsumen, maka kualitas produk tersebut dikatakan berkualitas atau memuaskan.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen di UD. Elvin Kecamatan Lahusa Kabupaten Nias Selatan 34 orang.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang

dapat di peroleh melalui menyebarkan kuesioner konsumen di UD. Elvin Kecamatan Lahusa Kabupaten Nias Selatan.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. Model regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut (Setyawan, 2010:54):

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

### C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

#### a. Hasil uji t

1. Untuk uji parsial yang pertama, terlihat bahwa nilai  $t_{hitung} 5.338 > t_{tabel} 1.696$ , maka dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di UD. Elvin Kecamatan Lahusa Kabupaten Nias Selatan.

**Tabel 1. Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
		t	Sig.
1	(Constant)	4.293	.000
	Kualitas produk	5.338	.000
	Pelayanan	3.400	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022, Windows SPSS 22

2. Sedangkan uji parsial yang kedua, terlihat bahwa nilai  $t_{hitung} 3.400 > t_{tabel} 1.696$ , maka dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di UD. Elvin Kecamatan Lahusa Kabupaten Nias Selatan.

#### b. Hasil uji simultan

**Tabel 2. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>			
Model		F	Sig.
1	Regression	60.958	.000 <sup>b</sup>
	Residual		
	Total		

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen  
b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas produk

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022, Windows SPSS 22

Untuk uji simultan, terlihat bahwa nilai  $F_{hitung} 60.958 > F_{tabel}$  atau  $15.001 > 3.305$  (nilai f tabel  $N=34-2-1$ ,  $000 < 0,05$ ), maka dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### c. Uji determinasi

Berdasarkan perhitungan melalui *output SPSS 22* Nilai  $R^2$  dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.893 <sup>a</sup>	.797	.784

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas produk

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022, Windows SPSS 22

Nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,797, dapat diartikan bahwa kualitas produk dan pelayanan hanya mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 79,7%, sedangkan 21,3 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disebut variabel penelitian

#### d. Metode analisis regresi

Berdasarkan nilai regresi pada penelitian ini adalah:

$$Y = 13.319 + 0,360X_1 + 0,335X_2$$

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

1. Konstanta (bo)= 13.319 menunjukkan nilai kepuasan konsumen tetap ketika nilai kualitas produk dan pelayanan sama dengan nol.
2. Koefisien regresi kualitas produk ( $X_1$ ) = 0,360 menunjukkan nilai kualitas produk ketika naik 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,360%.
3. Koefisien regresi pelayanan ( $X_2$ ) = 0,335 menunjukkan nilai pelayanan ketika naik 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,335%.

#### D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kualitas produk secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai  $t_{hitung} 5.338 > t_{tabel} 1.696$  (nilai t tabel  $N=34-2-1$  dengan sig  $0,000 > 0,05$ ).
2. Ada pengaruh pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai  $t_{hitung} 3.400 > t_{tabel} 1.696$  (nilai t tabel  $N=34-2-1$  dengan sig  $0,002 > 0,05$ ).
3. Ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan

konsumen, dengan nilai  $F_{hitung} 60.958 > F_{tabel}$  atau  $15.001 > 3.305$  (nilai f tabel  $N=34-2-1, 000 < 0,05$ )

Saran pada skripsi ini adalah:

1. Sebaiknya UD. Elvin dapat mengelompokkan produk yang sudah lama atau mendekati kadaluarsa dengan produk yang baru sehingga kepuasan konsumen semakin meningkat ketika melakukan pembelian.
2. Dalam meningkatkan kepuasan konsumen, maka sebaiknya karyawan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen melalui sikap ramah sehingga konsumen menjadi lebih senang berkunjung
3. Sebaiknya harga produk yang relatif tinggi UD. Elvin memberikan diskon terhadap konsumen yang melakukan pembelian banyak untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Untuk mempertahankan konsumen melakukan pembelian di UD. Elvin maka sebaiknya produk-produk yang dijual oleh UD. Elvin harus disesuaikan kebutuhan sehari-hari.

#### 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
- Astuti, Matondang. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan I. Yogyakarta. CV. Budi Utama.
- Basori, Bakhid. 2021. *Produk Kreatif dan Kewirausahaan*. Cetakan I. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- 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*
- Fatihudin, Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa. Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Penerbit: Deepublish Publisher, Yogyakarta.
- 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, Amaano., Dkk. (2022). *Teori Belajar dan Pembelajaran*. CV. Mitra Cendekia Media.
- Firmansyah, Anang. 2020. *Komunikasi Pemasaran*. Penerbit: CV. Qiara Media, Ikapi Bandung.
- 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>
- 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. (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=RTogEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=gmZ8djJHZu&sig=JKoLHfCIJf6V29EtTToJCrvmnI&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=RTogEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=gmZ8djJHZu&sig=JKoLHfCIJf6V29EtTToJCrvmnI&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), 69-73. Retrieved from <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/HAGA/article/view/324>
- 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. (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., D. (2022). Kewirausahaan. CV. Mitra Cendekia Media.
- Harefa, D., Dkk. (2022). Aplikasi Pembelajaran Matematika. CV. Mitra Cendekia Media
- 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. (2023). Teori Statistik Dasar. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Harefa, D., Laia, B., Laia, F., & Tafonao, A. (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., Murnihati Sarumaha, Amaano Fau, Kaminudin Telaumbanua, Fatolosa Hulu, Baziduhu Laia, Anita Zagoto, & Agustin Sukses Dakhi.

- (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>
- 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*. Penerbit: Anggota Ikapi, Jokjakarta.
- 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*
- Maulidah dkk (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial* 27 ISSN 1907-9990 | E-ISSN 2548-7175/ Volume 13 Nomor 1 (2019).
- Molli Wahyuni; dkk. (2023). Statistik multivariat. Nuta Media
- Mua'ah dan Musram. 2014. *Loyalitas Pelanggan, Tinjauan Aspek Pelayanan dan Perlahan*. Cetakan I. Taman Sudarjo: PT. Mujifatamah 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*
- Rita Sari., Dkk. (2022). Metode penelitian SD/MI. Nuta Media
- Sarumaha, M, S., Dkk. (2023). Model-model pembelajaran. CV Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/modelmodel-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. (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](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=8WkwxCwAAAAJ&authuser=1&citation_for_view=8WkwxCwAAAAJ:-f6ydRqryjwC)
- 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, M., Laia, B., Harefa, D., Ndraha, L. D. M., Lase, I. P. S., Telaumbanua, T., Hulu, F., Laia, B., Telaumbanua, K., Fau, A., & Novialdi, A. (2022). BOKASHI SUS SCROFA FERTILIZER ON SWEET CORN PLANT GROWTH. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 32-50. <https://doi.org/10.57094/haga.v1i1.494>
- Setiawan. 2010. *Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga
- Simanulang, N.R., Dkk. (2022). Kumpulan aplikasi materi pembelajaran terbaik sekolah menengah atas. CV. Mitra Cendekia Media
- Siregar, Nina Siti Salminah. 2021. *Komunikasi Bernuansa Islami*. Cetakan I. Surabaya: PT. Scopindo.
- Sri Firmiaty., Dkk. (2023). Pengembangan peternakan di Indonesia. Nuta Media
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Supranto A.Z. 2010. *Metode Ramalan Kuantitatif, Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tarigan (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Morinda Batam. *Jurnal EQulibiral Volume 4 No. 2 Tahun 2017*.
- 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, Dkk. (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
- Wau, H. A., Harefa, D., & Sarumaha, R. (2022). ANALISIS KEMAMPUAN PENALARAN MATEMATIS PADA MATERI BARISAN DAN DERET SISWA KELAS XI SMK NEGERI 1 TOMA TAHUN PEMBELAJARAN 2020/2021. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(1), 41-49. <https://doi.org/10.57094/afore.v1i1.435>
- 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., Dkk. (2021). Model-Model Pembelajaran Terbaik. Nuta Media
- Ziliwu, S. H., Sarumaha, R., & Harefa, D. (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.  
<https://doi.org/10.57094/afore.v1i1.43>  
3