

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI UD. BILL NET DI BOTOHILI KECAMATAN LOLOWAU

Restin Angelina Halawa

Mahasiswa Prodi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya

(restinangelinahalawaangelina@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di UD. Bill Net di Botohili Kecamatan Lolowau. Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif bersifat asosiatif untuk melihat hubungan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen UD. Bill Net. Penelitian ini melibatkan 50 responden dan mengumpulkan data melalui penyebaran angket atau kuesioner. Metode penelitian menggunakan uji instrument validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas data dan uji heteroskedastisitas, uji hipotesis uji t dan uji koefisien determinasi (R^2), dan teknik analisis data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Adapun saran dari peneliti yaitu UD. Bill Net harus selalu mengutamakan kualitas pelayanan yang lebih baik dan kepentingan konsumen agar tetap melakukan pembelian ulang, selalu melayani dengan ramah selalu memberi respon dengan cepat agar pelanggan merasa nyaman dengan layanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; Kepuasan konsumen

Abstract

This research aims to determine the influence of service quality on customer satisfaction at UD. Bill Net in Botohili, Lolowau District. The type of research used in this study is quantitative, associative research to examine causal relationships. The population in this study consists of UD. Bill Net customers. The sample in this study is 50 respondents. The data collection technique used in this research is by distributing questionnaires. The research method involves testing instrument validity and reliability, classical assumption tests, tests for data normality and heteroskedasticity, t-test hypothesis testing, coefficient of determination (R^2) testing, and data analysis techniques. The results of this study indicate that service quality (X) significantly influences customer satisfaction (Y). The researcher's recommendation is that UD. Bill Net should always prioritize better service quality and customer interests to encourage repeat purchases, always provide friendly service to ensure customer comfort with the service provided, and always respond promptly so that customers feel satisfied with the service they receive.

Keywords: Quality of service; Consumer Satisfaction.



A. Pendahuluan

Proses perkembangan bisnis di era modern ini dibutuhkan cara yang unik oleh para pemasar untuk memenangkan pasar. Karena bisnis berkembang dengan cepat, pemasar harus memiliki berbagai strategi untuk memenangkan pasar. Pasar terdiri dari transaksi barang antara penjual dan pembeli. Namun, kini orang dapat bertransaksi atau membeli barang di berbagai jenis pasar, seperti di internet, katalog, koran, majalah, dan lainnya. Hal ini sangat bergantung pada keinginan pembeli atau rasa nyaman mereka saat berbelanja dengan metode pasar tertentu.

Pada dasarnya, pemasaran adalah aktivitas yang dilaksanakan oleh bisnis untuk mempromosikan dan mengkomunikasikan produk dan layanannya kepada pelanggan. Manajemen pemasaran, di sisi lain, merupakan serangkaian tindakan yang mencakup analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program dengan tujuan mencapai tujuan perusahaan dan menjaga kelangsungan hidup usahanya. Manajemen pemasaran ini memungkinkan perusahaan untuk menyebarkan produk atau jasa yang benar-benar dibutuhkan konsumen dengan mengidentifikasi dan memahami permintaan dan kebutuhan pelanggan.

Karena kualitas layanan adalah penilaian pelanggan terhadap proses penyedia layanan, penyedia jasa dorongan terpercaya pelanggan untuk membeli barang di bisnis berdasarkan kesan baik

atau pengalaman sebelumnya. Oleh karena itu, seorang pemasar harus memberikan kualitas layanan kepada pelanggan untuk meningkatkan rasa kepuasan pelanggan.

Seorang pemasar diwajibkan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena konsumen merasa nyaman dengan apa yang dia dapat persis seperti yang diharapkan mereka dan karena kebutuhannya telah dipenuhi.

Kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan harus mempertimbangkan standar kualitas yang diberikan kepada pelanggan dan bahkan harus melebihi ekspektasi kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat melakukannya dengan mudah menjadi puas dan terus menggunakan perusahaan. UD. Bill Net merupakan bisnis yang berfokus pada penjualan berbagai jenis barang, seperti beras, telur, ikan kaleng, minuman, cemilan, shampoo, pampers, rokok, buku, pulpen, indomie dan lain-lainnya.

Menurut temuan peneliti di UD. Bill Net di Botohili Kecamatan Lolowau yaitu: bahwa Kualitas pelayanan masih kurang handal dalam memberikan pelayanan yang sesuai harapan konsumen, kurangnya kesadaran dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan, kurang perhatian untuk mencari tahu apa yang diinginkan dan diharapkan konsumen, kemudian kurang tepat dalam memberi pelayanan. Jadi kepuasan konsumen tidak



maksimal dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

Konsep Kualitas Pelayanan

Untuk bertahan dan mempertahankan kepercayaan, perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.. Menurut Purnomo, Sardanto dan Muslih (2020:28) "Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa." Menurut Maryati dan Khoiri (2022) "Kualitas pelayanan merupakan suatu perilaku yang dapat digunakan untuk menanggapi keinginan dan kebutuhan pelanggan mengenai produk atau jasa yang digunakannya, sehingga pelanggan dapat mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan". Menurut Nasir dan Septianarditya (2022) Segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen didefinisikan sebagai kualitas pelayanan. Kasinem (2020) menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan maksimal yang ditawarkan perusahaan dengan segala kelebihanannya sehingga memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan".

Berdasarkan pendapat di atas peneliti sampai pada kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah kinerja pihak atau cara penjual memberikan pelayanan atau kenyamanan yang ditawarkan sehubungan dengan pembelian dan penjualan barang

kepada pihak pembeli untuk memenuhi harapan dan kepuasan pembeli.

Konsep Kepuasan Konsumen

Menurut Widokarti dan Priansa (2019:171) "Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diterima dengan harapan pelanggan." Menurut Setyobudi dan Daryanto (2021:90) Selain itu, Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diterima dengan harapan pelanggan. Menurut Syafiq (2019) "Kepuasan konsumen adalah sikap atau reaksi yang dimiliki pembeli terhadap suatu produk atau jasa setelah menerima dan menikmatinya, serta kaitannya dengan terpenuhinya harapan pembeli terhadap produk atau jasa tersebut." Menurut Santoso (2019) "Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan antara apa yang diperolehnya dari suatu produk dengan apa yang diharapkannya dari suatu produk.

Berdasarkan uraian pendapat di atas, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan tentang perbandingan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan kinerja yang diharapkan.



Pengaruh Kualiti Pelayan Terhadap Kepuasan Konsumen

Sangat penting bagi setiap bisnis atau perusahaan untuk memiliki kualitas pelayanan yang baik; banyak bisnis yang melakukannya karena mereka menyadari bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Menurut Colgate dan danaher (2021) Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa ada asimetris dalam pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang buruk berpeluang lebih besar menghasilkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dibandingkan pelayanan yang tergolong baik. Artinya Jika tingkat kepuasan pelanggan lebih tinggi, Perusahaan memperoleh keuntungan yang lebih tinggi karena pelanggan tetap membeli produk perusahaan. Namun, jika tingkat kepuasan pelanggan lebih rendah, pelanggan akan beralih ke perusahaan pesaing.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dibagi menjadi dua kategori: kualitas yang baik dan kualitas yang buruk. Kualitas yang baik bukanlah sesuatu yang permanen atau tetap; itu fleksibel dan dapat diubah, dan perubahan ini pasti akan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut rahayu (2019:27-28) Faktor-faktor berikut memengaruhi kualitas layanan:

- a. Profesionalisme dan keahlian: pelanggan mengharapkan penyedia jasa dapat menangani masalah mereka secara terampil dan profesional.
- b. Pandangan dan Perilaku: Pelanggan harus yakin bahwa kontak personal melayani mereka dan berusaha membantu mereka dengan masalah mereka dengan cara yang spontan dan bersahabat.
- c. Kemudahan akses dan fleksibilitas: Pelanggan percaya bahwa penyedia layanan mampu, sehingga mereka dapat dengan mudah mengakses layanan mereka dan memiliki fleksibilitas yang lebih besar untuk menyesuaikan keinginan pelanggan.
- d. Kepercayaan dan kepercayaan: mereka dapat mempercayakan penyedia jasa untuk memenuhi janji, baik sistem maupun karyawannya.
- e. Penyedia jasa akan dapat mengatasinya dengan tepat sesuai dengan harapan mereka, ketika konsumen menyadari apapun kesalahan yang terjadi maupun sesuatu yang tidak diduga dan tidak diharapkan.
- f. Reputasi dan kredibilitas: Pelanggan percaya bahwa penyedia jasa dapat dipercaya dan memberi nilai yang sesuai dengan apa yang mereka bayar.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Konsumen yang puas akan lebih cenderung untuk membeli barang atau jasa berulang kali. Rasa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor.



Kepuasan konsumen, menurut Indrasari (2019:90), adalah perasaan senang atau kecewa seseorang ketika membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan dengan kinerja yang diharapkan. Lima faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan.

- a. Kualitas produk dan jasa: Jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas tinggi, pelanggan akan merasa puas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama dalam industri jasa. Pelanggan akan merasa puas jika mereka menerima layanan yang memuaskan atau sesuai dengan harapan mereka.
- c. Emosional: Jika pelanggan menggunakan barang dan jasa merek tertentu, mereka akan merasa bangga dan percaya bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka. Ini cenderung menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga: harapan pasien meningkat dengan harga penawaran yang lebih tinggi.

Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak ada dan tidak menghasilkan penelitian. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Indrasari (2019:64), indikator kualitas pelayanan termasuk:

- a. Keandalan (Reliability), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang dibuat, yang

mencakup kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap ramah, dan akurasi yang tinggi.

- b. Kesadaran: kesadaran pegawai tentang pentingnya membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.
- c. Perhatian (Attention), perhatian adalah informasi atau tindakan yang dilakukan untuk membuat pelanggan merasa nyaman saat mendapatkan layanan.
- d. Ketepatan (Accuracy), ketepatan dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan.

Indikator Kepuasan konsumen

Salah satu tolak ukur yang dapat digunakan untuk memperkirakan umpan balik yang akan dilakukan oleh pelanggan pada masa yang akan datang setelah mengonsumsi atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh produsen adalah kepuasan pelanggan. Menurut Rahayu (2019:50-51) indikator kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut:

- a. Kepuasan pelanggan adalah tolak ukur yang dapat digunakan untuk memprediksi bagaimana pelanggan akan bertindak pada masa yang akan datang setelah mengonsumsi atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh produsen.
- b. Survei kepuasan pelanggan: sebagai sampel acak, pelanggan dapat ditanyai tentang berbagai aspek kinerja perusahaan melalui daftar pertanyaan atau telepon.
- c. Belanja siluman: perusahaan membayar individu untuk berperan sebagai



pembeli potensial untuk menceritakan kekuatan dan kelemahan mereka saat membeli produk perusahaan dan produk pesaing.

- d. Analisis kehilangan pelanggan: perusahaan menghubungi pelanggan yang menghentikan pembelian atau pengganti pemasok untuk mengetahui alasan mengapa.

B. Metodologi Penelitian

Studi ini menerapkan jenis penelitian kuantitatif. bersifat menarik untuk mempertimbangkan hubungan kausal, atau sebab akibat, antara variabel bebas, yang merupakan penyebab munculnya variabel terikat, dan variabel terikat, yang merupakan akibat dari adanya variabel bebas. Tempat penelitian ini adalah di UD. Bill Net di Botohili Kecamatan Lolowausementara studi dilakukan dari 20 Desember 2023 hingga 20 Januari 2024. Penelitian ini menggunakan analisis data analisis regresi linier sederhana.

D. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Temuan Penelitian

UD. Bill Net berdirinya pada tanggal 26 Mei Tahun 2019 yang di miliki oleh Bapak Pemandangan Halawa. UD. Bill Net merupakan usaha yang menyajikan perlengkapan barang kelontong.

Uji Validitas

Instrumen penelitian untuk uji validitas di UD. Kenvi Kecamatan Hilimegai sebanyak 15 konsumen hasilnya kita lihat di tabel 1.

Tabel 1
Hasil Validitas Variabel Penelitian

No Item	Uji Coba di UD. Kenvi			Ket
	R hitung Kualitas Pelayanan	R hitung Kepuasan Konsumen	R tabel 15 Respon den	
1	0,636	0,694	0,514	Valid
2	0,805	0,784	0,514	Valid
3	0,749	0,787	0,514	Valid
4	0,805	0,784	0,514	Valid
5	0,665	0,639	0,514	Valid
6	0,623	0,601	0,514	Valid
7	0,665	0,639	0,514	Valid
8	0,911	0,893	0,514	Valid
9	0,636	0,694	0,514	Valid
10	0,665	0,639	0,514	Valid
11	0,824	0,694	0,514	Valid
12	0,821	0,784	0,514	Valid

Sumber: Hasil Olahan Penelitian 2025

Sehubungan dengan variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, instrumen penelitian memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$, menurut hasil uji analisis data dari 15 responden uji coba di UD. Kenvi.

Uji Reliabilitas

Setelah pengujian validitas selesai, uji reliabilitas dilakukan. Program SPSS versi 22.0, digunakan untuk melakukan ini, seperti yang dilakukan di bawah ini:

Tabel 2
Uji Reabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	No. Item
Kualitas pelayanan	916	12
Kepuasan Konsumen	912	12

Sumber: Hasil Olahan peneliti 2025

Menurut hasil pengolahan uji reliabilitas penelitian untuk uji coba yang



di ambil dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen UD. Kenvi Sebanyak 15 responden menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas diketahui nilai Crobach's Alpha Kualitas pelayanan sebesar $0,916 > 0,6$ nilai Crobach's Alpha kepuasan konsumen sebesar $0,912 > 0,6$, dengan demikian peneliti menyimpulkan hasil data dalam butir angket untuk variabel Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dianggap Reliabel.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan dengan ssprogram SPSS Versi 22, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

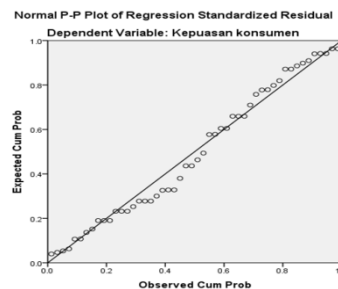
Tabel 3
Hasil Uji Normalitas Data

		Standardized Residual
N		50
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	.98974332
Most Extreme Differences	Absolute	.144
	Positive	.144
	Negative	-.074
Test Statistic		.144
Asymp. Sig. (2-tailed)		.125 ^c

Sumber: Hasil Olahan peneliti 2025

Berdasarkan tabel 3 diketahui nilai Kolmogrov-Smirnov sebesar 0,114 dan Asymp Sig. (2-tailed) sebesar $0,125 > 0,05$. Maka dapat di simpulkan data residual berdistribusi normal.

Gambar 2
Normal Probability Plot



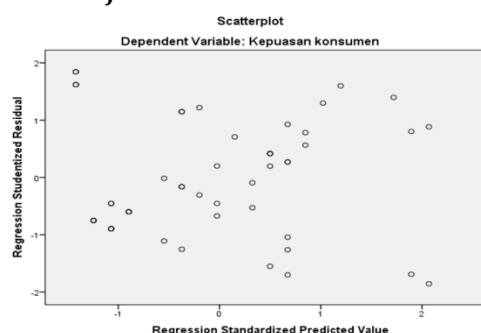
Sumber: Hasil olahan data peneliti (2025)

Dapat kita lihat model regresi mencapai asumsi klasik karena data menunjukkan pola distribusi normal yang tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, seperti yang ditunjukkan pada gambar 2.

Heteroskedastisitas

Gambar berikut menunjukkan hasil pengujian heterokedastisitas berdasarkan hasil uji normalitas data:

Gambar 3
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil olahan data peneliti 2025

Gambar 3 dapat menunjukkan tidak menghasilkan pola yang konsisten. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi dasar bahwa variasi residual sama untuk setiap pengamatan dan tidak menggunakan uji asumsi klasik.

2. Pembahasan

Pengujian Hipotesis

Uji t dan koefisien determinasi adalah beberapa bagian dari penelitian yang akan dilakukan.

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian t ini diproses menggunakan program SPSS 22, dan hasilnya ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 4
Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	14.587	5.137	2.840	.007
	Kualitas pelayanan	.670	.115	5.809	.000

Sumber Hasil Olahan Peneliti 2025

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian t ini diproses dengan program SPSS 22, dan hasilnya ditunjukkan dalam tabel:

Tabel 5
Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.413	.401	4.634
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan				
b. Dependent Variable: kepuasan Konsumen				

Sumber Hasil Pengujian R² Penelitian 2025

Variabel kepuasan konsumen sebesar 41,3% dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, dengan nilai R² Square (R²)

sebesar 0,413. Variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini mempengaruhi 58,7 persen.

Analisis Regresi Sederhana

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Nilai model regresi sederhana dapat dilihat di bawah ini.

$$Y = 14,587 + 0,670 X$$

Hasil persamaan regresi linier sederhana digambarkan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) = 14,587 menunjukkan nilai tetap kepuasan konsumen ketika nilai kualitas pelayanan sama dengan nol.
2. Koefisien regresi Kualitas pelayanan (X) = 0,670 menunjukkan nilai Kualitas pelayanan ketika naik 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,670.

E. Penutup

1. Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan UD. Bill Net Kecamatan Lolowau Kabupaten Nias Selatan secara positif dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan.

2. Saran

Peneliti menguraikan beberapa rekomendasi penelitian, antara lain:

1. Pihak UD. Bill Net harus selalu mengutamakan kualitas pelayanan dan kepentingan pelanggan.



- Pelayanan yang baik dapat membuat pelanggan kembali membeli sesuatu.
2. Pihak UD. Bill Net harus selalu melayani konsumen dengan ramah agar konsumen puas dengan layanan yang diberikan kepadanya.
 3. UD. Bill Net harus selalu memperhatikan layanan pelanggan dengan memberikan respons yang cepat agar pelanggan merasa puas.
 4. UD. Bill Net harus selalu memperhatikan pelanggan. Memperhatikan pelanggan akan membantu mereka terus membeli sesuatu.

F. Daftar Pustaka

- Agusmina Duha, & Harefa, D. (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
- 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>
- Colgate Dan Danaher. Pengaruh Pelayanan PT Otomoto Mantos Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Productivity*. Vol.2 No.1. 2021.
- 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>
- 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 Kirti 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=gmZ8dJHJZu&sig=JKoLHfCIJJF6V29EtTToJCrvmnI&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>
- 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>
- 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
- Kasinem. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Hotel Bukit Serelo Lahat Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol.17. no.4s. 2020.
- 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
- 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>
- Maryati dan Khoiri. (2022). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol.11 No.1.2022 542-550.
- 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
- Nasir, dan Septianarditya (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Indihome Berdasarkan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Penjualan. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*.
- 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
- Purnomo, Sardanto dan Muslih. (2020). *relefansi pengukuran kepuasan pelanggan dengan layanan hotel* (1 ed.). Jl. Demang Palang No. 9 Watundandang Prambon Nganjuk: Adjie Media Nusantara.
- Rahayu. (2019). *Kepuasan dan kesetiaan konsumen terhadap destinasi wisata*. Anugrah Jaya. Palembang: Edisi Sadiman.
- Rita Sari., Dkk. (2022). Metode penelitian SD/MI. Nuta Media
- Rustiani Duha, & Darmawan Harefa. (2024). *Kemampuan Pemecahan Masalah Matematika*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Santoso. (2020). Pengaruh harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Berdasarkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pelanggan Geprek Benu Rawamangun). Volume 16, Nomor 1, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. 2020.
- 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/pend>



- idikan-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>
- Setyobudi, dan Daryanto (2021). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (3 ed.). (Bintoro, Ed.) Yogyakarta: Gava Media.
- 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
- Syafiq. (2019). *Jurnal el-faqih*. Vol. 5. No.1 2019, Tekanan Kepuasan Konsumen Islam dalam Etika Bisni.
- 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.
- 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/>
- 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

Widokarti dan Priansa. (2019). *Konsumen,
pemasaran, komunikasi kontemporer* (1
ed.). Bandung: Pustaka Setia.

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>

