

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV. NIASINDO

Tirasmawati Sihura

Mahasiswa Prodi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya

(tirassihura2306@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel (sebab akibat). Penelitian ini dilakukan pada Pabrik Kadoz dengan jumlah 55 responden. Dari hasil penelitian ini diperoleh bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut : $Y = 28,027 + 0,305 X$, artinya bahwa peningkatan aspek kualitas pelayanan sebesar 1 akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan pasti akan cenderung mengalami penurunan sebesar 0,305. Survei dilakukan terhadap sekitar 55 orang di pabrik Kadoz. Hasil penelitian ini menghasilkan persamaan regresi linier sederhana. $Y = 28,027 + 0,305$ Berdasarkan penelitian, tingkat pelayanan pabrik Katoji sebesar 54,3%. Sedangkan sisanya sebesar 35,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; kepuasan; pelanggan

Abstract

This study uses a quantitative research method that is associative in nature which aims to determine the relationship between variables (cause and effect). This research was conducted at the Kadoz Factory with 55 respondent. From the result of this study, a simple linear regression equation was obtained as follows: $Y = 28.025 + 0.305X$, meaning that an increase in the pricing aspect will result in an increase in customer satisfaction. In other words, every increase in service quality aspect by 1 will be followed by an increase in customer satisfaction aspect by 0.305. vice versa, if the service quality aspect decreases by , the customer satisfaction aspect will definitely tend to decrease by 0.305. this study concludes that the magnitude of the contribution of the effect of service quality (timeliness, courtesy, consistency, comfort, completeness and fixity) on service quality at the kadoz factory is 54.3%. while the remaining 35.4% is influenced by other variabels not examined.

Keywords: Quality service; customer; satisfaction

A. Pendahuluan

Dalam situasi perekonomian yang semakin memburuk, ruang lingkup kehidupan, termasuk persaingan di sektor korporasi, banyak terjadi persaingan di berbagai bidang. Banyak perusahaan

bersaing satu sama lain untuk mendapatkan pangsa pasar. Dengan perkembangan perekonomian secara keseluruhan, perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan telah mengarah pada perkembangan pasar domestik dan

internasional. Persaingan di pasar menjadi semakin sulit. Jika suatu perusahaan ingin bisnisnya berkembang, hal itu harus dilakukan. Setiap perusahaan harus dapat menjamin kualitas yang baik dan memberikan rasa aman kepada pelanggan. Salah satu cara perusahaan ritel meningkatkan preferensi pembelian pelanggannya adalah melalui etalase dengan meningkatkan kualitas suku cadang dan layanan.

Kualitas layanan adalah kualitas berkelanjutan dari proses, produk, dan layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan. Ini adalah pekerjaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup. Kualitas layanan dipertimbangkan dari sudut pandang layanan yang sebenarnya diterima pelanggan dan model bisnisnya. Perbandingan dapat dilakukan untuk menentukan pelayanan yang diharapkan atau diinginkan. Konsumen mencari produk berupa barang dan jasa yang akan memberikan pelayanan terbaik dan layanan tambahan yang akan mendorong pelanggan untuk tetap berhubungan dengan perusahaan dalam jangka waktu yang lama.

Kepuasan pelanggan terjadi ketika pelanggan membeli dan menggunakan produk atau jasa. Ini adalah hasil analisis apa yang dilakukan B. Jika ekspektasi pelanggan sama atau lebih rendah dari kinerja layanan produk, tetapi . Menciptakan kepuasan pelanggan akan menimbulkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggannya. Secara sederhana kepuasan pelanggan

diartikan sebagai ekspektasi atau harapan sebelum pembelian dan pembelian. Dapat diartikan sebagai sikap persepsi terhadap pekerjaan setelah selesai.

Adapun objek penelitian ini adalah Pabrik Kadoz yang bergerak pada bidang perusahaan manufaktur yang menyediakan minuman isi ulang, minuman dalam kemasan botol dan gelas. Pada perusahaan ini pelayanan karyawan yang diberikan terhadap pelanggan kurang memuaskan misalkan kelalaian mengantarkan produk dengan waktu yang lama, tidak merespon cepat apa yang diperlukan pelanggan, kadang kala produk yang diantarkan tidak layak untuk digunakan seperti air minum isi ulang masih terdapat tempelan lem pada bagian botol yang pecah sehingga pelanggan tidak nyaman dalam mengkonsumsi minuman tersebut. Hal ini yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan seperti apa yang diinginkan pelanggan, serta memberikan pelayanan dan kenyamanan yang baik kepada pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada beberapa pelanggan di CV.NIASINDO mendapatkan masalah seperti masih terdapat karyawan yang kurang memberi pelayanan dan kepuasan yang baik kepada pelanggannya, dimana kepuasan pelanggan belum maksimal.

Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:681) "kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk

memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung". Kualitas Pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (2011:65) "Kualitas Pelayanan adalah seberapa timpang perbedaan diantara harapan serta kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang diterima". Menurut Sinambela (2011:6) Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Kemudian menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Menurut Sumarsid dan Budi (2022) Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan konsumen secara individu atau kelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan.

Konsep Kepuasan Pelanggan

Kotler (2014:150) berpendapat bahwa "kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah memperbandingkan kinerja produk yang dihasilkan dengan kinerja yang diharapkan.

Menurut Suryati, (2015:93) "kepuasan pelanggan adalah merupakan tingkat

dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh pelanggan sama dengan ekspektasi pelanggan itu sendiri". Menurut Indrasari(2019:87) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

Kemudian menurut Rahayu (2019:49) "kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan perasaan pelanggan setelah menbandingkan kinerja layanan yang dirasakan dibanding dengan harapan layanan. Selanjutnya menurut Tjiptono (2019:378) mendefenisikan "kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar dan penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk yang bersangkutan cocok/tidak cocok dengan tujuan/pemakaian".

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang atas kinerja layanan yang diberikan pada pelanggan terhadap barang atau jasa yang sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan prasyarat bagi keberadaan perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan aspek kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas pelayanan menjadi titik fokus bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen yang meningkat ketika

kualitas pelayanan yang diberikan baik (Aria & Atik, 2018: 16).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan nyata kemudian tergantung persepsi dan ekspektasi. Oleh karena itu, banyak faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan (Nasution, 2015:42) sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan berkaitan dengan apa yang dirasakan pelanggan ketika mencoba melakukan kesepakatan dengan produsen atau pemasok (bisnis).
- b. Pengalaman masa lalu mengonsumsi produk perusahaan atau pesaing.
- c. Dibandingkan dengan pengalaman rekan-rekan Anda yang akan memberi tahu Anda tentang kualitas produk yang akan dibeli pelanggan.
- d. Komunikasi melalui periklanan dan pemasaran juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Ada beberapa indikator Kualitas Pelayanan menurut Indrasari (2019:174) antara lain:

- a. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan untuk memberikan layanan persis seperti yang dijanjikan, yaitu. mengikuti hasil dan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang setara kepada semua pelanggan, keramahan dan akurasi yang tinggi.
- b. Kesadaran (*Awareness*)

Kesadaran pegawai dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan

c. Perhatian (*attention*)

Perhatian berupa informasi atau tindakan kepada konsumen agar membuat konsumen nyaman dalam pelayanan

d. Ketetapan (*Accuracy*)

Ketetapan dalam memberi pelayanan kepada konsumen dengan baik

Indikator Volume Penjualan

Kepuasan pelanggan pada penelitian ini diukur dengan menggunakan enam indikator dari Fandy Tjiptono (2014:368) diantaranya adalah:

- a. Kepuasan Pelanggan keseluruhan; cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas pelanggan.
- b. Mengukur kepuasan pelanggan; Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dari kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan untuk menilai produk dan/atau jasa perusahaan. Ketiga, minta pelanggan untuk menilai produk dan/atau jasa pesaing berdasarkan faktor-faktor spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan untuk mengidentifikasi dimensi yang paling penting bagi mereka.
- c. Konfirmasi harapan; dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi ditentukan atas dasar kesesuaian antara harapan pelanggan dengan

kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

- d. Niat untuk membeli ulang; kepuasan pelanggan diukur secara perilaku dengan menanyakan kepada pelanggan apakah ia berniat untuk membeli ulang atau menggunakan produk tersebut.
- e. Niat untuk merekomendasikan: untuk produk dengan frekuensi pembelian yang relatif lama atau pembelian sekali pakai, kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk tersebut kepada teman dan keluarga merupakan metrik yang penting untuk dianalisis dan dipantau.
- f. Kepuasan pelanggan: untuk memahami kepuasan pelanggan, berbagai aspek sering dianalisis, termasuk keluhan, penarikan kembali produk, biaya garansi, dll.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang bersifat kausal (sebab akibat). Jenis datanya berjenis kuantitatif dan sumber datanya adalah data primer. yang berkepentingan yang memerlukannya, yaitu kuesioner kepada konsumen. Lokasi penelitian adalah pabrik Kadoz dan waktu penelitian pada bulan Juni 2023. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan teknik observasi. Uji instrumen penelitian adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah 55 konsumen yang membeli produk dari pabrik Kadoz. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi tunggal.

C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Pabrik Kadoz pertama kali berdiri pada tahun 2011 di Jl. Dermaga Pelabuhan Laut, Nias Selatan, dan pada tahun 2017 pindah lokasi di Jl.Saonigeho km4. Pabrik Kadoz memproduksi air mineral dengan berbagai jenis kemasan seperti, air mineral dalam kemasan galon, dalam kemasan botol dan dalam kemasan gelas, dan memiliki karyawan sebanyak 27 orang.

Uji Validitas

Instrumen penelitian untuk uji validitas di Pabri Kadoz yakni 55 orang. Validitas pernyataan dilakukan dengan alat bantu SPSS seperti Tabel 1.

Tabel 1

Hasil Validitas Variabel Penelitian

No Item	Pabrik Kadoz		
	R hitung Kualitas Pelayanan	R hitung Kepuasan Pelanggan	R tabel 55 Responden
1	0,662	0,266	Valid
2	0,707	0,266	Valid
3	0,746	0,266	Valid
4	0,709	0,266	Valid
5	0,641	0,266	Valid
6	0,758	0,266	Valid
7	0,802	0,266	Valid
8	0,689	0,266	Valid
9	0,765	0,266	Valid
10	0,800	0,266	Valid

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas dari penelitian ini di pabrik Kada, peneliti menjabarkan tingkat uji reliabilitas dan membuktikan bahwa semua item dari kuesioner kualitas pelayanan dan turnover adalah valid, karena nilainya $R_{hitung} > R_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian validitas, maka langkah selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Maka untuk mendapatkan hasil reliabilitas penelitian dapat diolah melalui program SPSS versi 22 sehingga dapat dilihat pada tabel Tabel 2.

Tabel 2
Uji Reabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	No. Item
Kualitas pelayanan	,946	10
Kepuasan Pelanggan	.896	10

Sumber: Hasil Olahan peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di Pabrik Kadoz sebanyak 55 responden diketahui nilai Cronbach's alpha kualitas pelayanan sebesar $0,946 > 0,6$, nilai Cronbach's alpha di volume penjualan sebesar $0,896 > 0,6$, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa butir angket untuk variabel kualitas pelayanan dan keputusan pembelian konsumen dinyatakan Reliabel.

Uji Normalitas Data

Pada pengujian uji normalitas data dilakukan melalui program SPSS Versi 22

sehingga hasil uji normalitas data penelitian dapat dilihat di tabel .

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas Data

		Unstandar dized Residual
N		55
Normal Parameters	.0000000 0	.00000000
a,b	5.69209 240	7.46704003
Most Extreme Differences	.112 .056 -.112	.148 .077 -.148
Test Statistic		.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.081 ^c

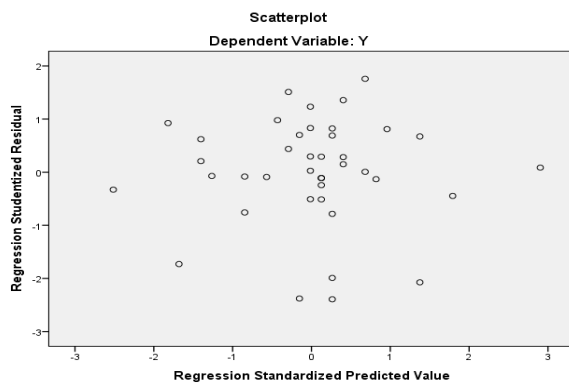
Sumber: Hasil Olahan peneliti (2025)

Hasilnya, nilai Kolmogorov-Smirnov adalah 0,148 dan Asymp-Sig. (2-tailed) adalah $0,081 > 0,05$. Dari sini dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal.

Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji normalitas data, hasil uji heteroskedastisitas disajikan pada Gambar 1.

**Gambar 1 Uji
Heteroskedastisitas**



Sumber: Hasil olahan data peneliti (2025)

Scatterplot tidak menghasilkan pola tertentu atau teratur dari titik-titik yang ada. Dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak lolos uji hipotesis klasik dan tidak memenuhi asumsi dasar bahwa varians residual dari semua pengamatan sama.

2. Pembahasan

Pengujian Hipotesis

Uji t dan koefisien determinasi merupakan dua komponen utama penelitian yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Uji Parsial (Uji t)

Program SPSS 22 digunakan untuk memproses uji t ini, dan Tabel 6 menampilkan hasil pengujiannya.

Tabel 6 Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	28.027	4.461		6.283
Kualitas pelayanan	.305	.110	.354	2.759

Sumber Hasil Olahan Peneliti (2025)

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai determinasi dihitung dengan menjalankan program SPSS berikut ini:

Tabel 7. Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b		
Model	R	R Square
1	.354 ^a	.646

a. Predictors: (Constant), Fasilitas kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan kerja pegawai

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2025)

Nilai RSquare atau koefisien determinasi dapat diinterpretasikan sebesar 0,646 yang menunjukkan bahwa 64,6% variabel volume penjualan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, dan 35,4% oleh faktor lain di luar yang tergolong dalam variabel penelitian.

Metode Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana, suatu metode analisis statistik, digunakan dalam

penelitian ini untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Ditunjukkan di bawah ini berdasarkan angka-angka dari model regresi dasar.

$$Y = 28,027 + 0,305 X$$

Arti dari hasil persamaan regresi sederhana dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta (y) = 28,027 artinya nilai keputusan pembelian produk KADOZ bernilai positif sedangkan nilai pengetahuan teknis bernilai nol.
2. Koefisien regresi kualitas kerja (X) = 0,305 menunjukkan bahwa nilai keputusan pembelian produk KADOZ mengalami penurunan dengan peningkatan kualitas kerja sebesar 1 satuan.

D. Penutup

Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang luas, berdasarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Pabrik Kadoz. Kualitas pelayanan (X) mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 64,6%, sedangkan 35,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang disebutkan dalam variabel penelitian.

2. Saran

Pada kesimpulan tersebut diatas, saran yang dapat diberikan peneliti yaitu:

1. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka perlu pertahanan

kualitas pelayanan pada setiap pelanggan baik dari segi kedisiplinan waktu dan kehandalan karyawan

2. Melakukan evaluasi secara berkala kepada karyawan sehingga diketahui kendala-kendala yang dihadapi dalam menghadapi pelanggan.
3. Dapat meningkatkan ketetapan waktu dari pada sebelumnya, dengan cara memberikan pelayanan lebih tanggap dan cepat agar pelanggan tidak menunggu lama untuk menikmati suatu produk.
4. Meningkatkan komunikasi terhadap pelanggan baik masalah, keluhan, saran dari pelanggan.

E. Daftar Pustaka

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Untomo Press.
- Kusrini, S. &. (2010). *Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Rahayu, S. (2019). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Objek Wisata*. Palembang: Anugerah Jaya.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penetapan dan Penelitian*. Andi Offset.
- Alfajar, d. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Jurnal of Administrasi And Managment Public Literation vol.1 No.1 (e-ISSN:2807-5927)*.
- Mahira, d. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Journal Of Communication Education*, 15 (1), 1267-1283.
- Saputra, S., & Yulistiani, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Digrand Setiabudi Hotel & Apartemen. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* 9(2), 21-31.
- Saripudin, d. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Malid. *vol.2.No.1*.
- Sumarsidan Budi Paryanti, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood: Studi Wilayah Kecamatan Setia Budi. *Jurnal Ilmiah M-Progress Volume 12;1*.
- Susanti, F. d. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Padang. *INA-Rxiv*, 1-8.
- Syafitri, & Kusnanto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal: Studi Kasus Indihome Kabupaten Karawang Pada Masa Pandemi Covid-19. *Vol.4 No.1*.
- Trianah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. (2017). Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan). *26(01)*, 105-122.
- Wulandari, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja di Aceh Barat Daya. *21(1)*, 1-9.
- 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>

- 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). 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 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=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
- 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>
- 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
- 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-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>
- 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
- 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-nilna-
minah-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

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>