
**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KINERJA USAHA RUMAH MAKAN JUNILA
DI KELURAHAN PASAR TELUKDALAM**

Asamuri Laia

Mahasiswa Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya
(asamurilaia@gmail.com)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kinerja usaha rumah makan Junila di Kelurahan Pasar Telukdalam. Jenis penelitian adalah jenis kuantitatif bersifat kausal. Sumber data adalah dari konsumen yang membeli di rumah makan Junila di Kelurahan Pasar Telukdalam. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah teknik angket bersifat tertutup. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan nilai $Y=22.737+0.367X$. Berdasarkan hasil penelitian pengujian hipotesis dengan nilai $t_{hitung} 3.107 > t_{tabel} 1,672$, artinya ada pengaruh pelayanan terhadap kinerja usaha rumah makan Junila di Kelurahan Pasar Telukdalam. Saran penelitian ini adalah (1) Sebaiknya rumah makan junila dapat memberikan pelayanan bagi konsumen meningkat kinerja usaha 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. (3) Untuk mempertahankan konsumen melakukan pembelian di rumah makan junila maka sebaiknya produk-produk yang dijual oleh rumah makan junila harus disesuaikan kebutuhan sehari-hari.

Kata Kunci: *Pelayanan; kinerja usaha*

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service on the business performance of Junila restaurant in Pasar Telukdalam Village. This type of research is a quantitative type of causal nature. The source of the data is from consumers who buy at Junila restaurant in Pasar Telukdalam Village. The data collection technique in this study is a closed questionnaire technique. The data analysis technique used is a simple linear regression analysis with a value of $Y = 22.737 + 0.367X$. Based on the results of hypothesis testing research with a calculated value of $3,107 > t_{table} 1,672$, it means that there is an influence of service on the business performance of Junila restaurant in Telukdalam Market Village. The suggestions of this study are (1) Junila restaurant should be able to provide services for consumers to improve business performance when making purchases. (2) In increasing customer satisfaction, employees should provide good service to consumers through a friendly attitude so that consumers are loyal on the spot. (3) To maintain consumers making purchases at Junila restaurants, the products sold by Junila restaurants should be adjusted to their daily needs.

Keywords: *Motivation; Service; medium enterprises*



A. Pendahuluan

Meningkatnya jumlah pesaing menuntut rumah makan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat, serta berusaha memenuhi harapan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pesaing. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yaitu berupa kemudahan, kecepatan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan layanan prima untuk mencapai kepuasan masyarakat. Selain banyaknya kreasi produk yang dijual tentu saja rumah makan harus memberikan layanan prima untuk para pelanggannya agar, merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan rumah makan.

Wirausaha sebagai penggerak roda perusahaan memegang peranan penting dalam menunjang tercapainya tujuan usaha. Adanya tenaga kerja yang banyak tidak menjamin suatu usaha dapat berjalan dan dikelola dengan baik apabila kualitas sumber dayanya masih rendah dan tidak didukung oleh ilmu pengetahuan yang memadai. Kemampuan seorang pengusaha atau wirausaha merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan keberhasilan dalam berwirausaha. Kemampuan wirausaha dalam mengelola usaha dengan baik dan harus didorong oleh ilmu pengetahuan yang cukup baik pula

akan berperan sebagai sumber tenaga kerja yang menjadi objek vital dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan. Agar kinerja usaha yang diinginkan maksimal didalam perusahaan harus didukung oleh pelayanan, kemampuan seorang pengusaha atau wirausaha itu sendiri yaitu kemampuan dalam hal pengetahuan, sikap, keterampilan, dan kematangan emosional. Kemampuan seorang pengusaha atau wirausaha sangat dibutuhkan oleh usaha dan apabila hal tersebut tidak dilaksanakan, dikhawatirkan akan menimbulkan berbagai masalah bagi perusahaan/usaha yang dampaknya terhadap keberhasilan perusahaan itu sendiri atau usaha yang sedang dijalankan.

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. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas artinya pelayanan yang diberikan oleh usaha telah sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan ataupun masyarakat. Namun terdapat penurunan jumlah pelanggan, hal ini tentunya akan mempengaruhi nilai penjualan suatu perusahaan. Sebagai usaha jasa di bidang restoran, untuk dapat menciptakan nilai lebih pada pelanggan maka perlu diperhatikan faktor-faktor strategi pelayanan dan harga yang diberikan kepada konsumen seperti fasilitas yang telah disediakan.



Kinerja merupakan serangkaian kegiatan manajemen yang memberikan gambaran sejauh mana hasil yang sudah dicapai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam akuntabilitas publik baik berupa keberhasilan maupun kekurangan yang terjadi. Kinerja sebuah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kerja kelompok personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang memegang jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personel di dalam organisasi. Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel. Walaupun demikian, penentuan tujuan saja tidaklah cukup, sebab itu dibutuhkan ukuran, apakah seseorang telah mencapai kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Makan Junila Kelurahan Pasar Telukdalam bahwa terdapat beberapa masalah khususnya pada pelayanan yaitu terjadinya pelayanan yang kurang ketepatan waktu ketika memberikan pesanan kepada konsumen, masih ada karyawan rumah

makan yang kurang sopan terhadap konsumen contohnya karyawan kurang sapaan ketika ada konsumen yang datang, kurang mengucapkan terimakasih kepada konsumen, terjadinya pelayanan yang kurang konsisten terhadap konsumen contohnya memberikan makanan yang kurang beraturan, masih ada konsumen yang berkunjung kurang kenyamanan seperti ruang makan kelihatan panas, sehingga membuat kinerja usaha rumah makan semakin menurun jumlah pendapatan. Hal ini juga dipengaruhi oleh banyaknya saingan rumah makan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan mengangkat judul **“pengaruh pelayanan terhadap kinerja usaha rumah makan Junila di Kelurahan Pasar Telukdalam.”**

Konsep Pelayanan

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Menurut Indrasari (201957) “pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.” Menurut 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 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 mengkonsumsi jasa tersebut.” Menurut Diani, dkk (2021) pelayanan adalah kegiatan yang berhubungan dengan interaksi antara seseorang dengan orang lain untuk memperoleh kepuasan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberi manfaat bagi konsumen pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan untuk mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa atau pelanggan tersebut.

Konsep Kinerja Usaha

UMKM merupakan penopang pembangunan ekonomi nasional. Dengan berkembangnya UMKM diharapkan dapat mengurangi tingkat pengangguran yang pada akhirnya akan meningkatkan daya beli masyarakat dan menjadikan

pertumbuhan ekonomi negara menjadi meningkat. Menurut (Helfet dalam Muin, 2020:41) kinerja usaha adalah “hasil dari semua laporan manajemen yang dilakukan secara terus menerus.”

Kemudian (Abdurohim, 2021:72) kinerja usaha merupakan “hasil yang telah dicapai dari apa yang telah dilakukan seseorang dalam melaksanakan kerja”. Menurut (Sujarweni, 2017:71) kinerja usaha merupakan “hasil dari evaluasi terhadap pekerjaan yang telah selesai dilakukan, hasil pekerjaan tersebut dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama.”

Berdasarkan teori di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja usaha merupakan suatu fungsi hasil kegiatan yang ada di dalam suatu perusahaan yang dipengaruhi oleh faktor intern dan juga ekstern dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan selama periode waktu tertentu.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja Usaha

Pelayanan dapat mempengaruhi minat beli konsumen jika produsen memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen, sehingga pelayanan tersebut membuat minat konsumen dapat meningkat. Oleh sebab faktor minat beli konsumen untuk mengambil keputusan pada barang yang dipasarkan. Menurut Muzunu (2014) “untuk mempengaruhi kinerja usaha maka produsen harus terus menerus meningkatkan pelayanan kepada



para konsumen untuk meningkatkan volume penjualan di sebuah usaha. Dalam usaha untuk meningkatkan kinerja usaha yang diharapkan oleh para konsumen, karena pelayanan yang baik tersebut akan mendorong peningkatan loyalitas terhadap konsumen.”

Menurut Rahman et al., (2019) pelayanan sebagai salah satu faktor utama untuk meningkatkan kinerja usaha. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Jika persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Menurut Laksana (2014) kualitas pelayanan menjadi hal utama yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Kualitas pelayanan memegang peran yang amat penting terhadap kepuasan konsumen.

Indikator Pelayanan

Indikator pelayanan yang berkualitas menurut Indrasari (2019:64-65) yaitu sebagai berikut:

a) Kendala

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai meliputi kesesuaian dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja

dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

b) Kesadaran

Kesadaran konsumen dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.

c) Perhatian

Perhatian serupa informasi atau tindakan kepada konsumen agar membuat konsumen nyaman dalam pelayanan.

d) Ketepatan

Ketepatan dalam memberi pelayanan kepada konsumen dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa indikator pelayanan merupakan tolak ukur dalam meningkatkan minat beli konsumen melalui kebudayaan, pelayanan yang ramah, bersikap ramah dan sopan, berpenampilan rapi, senang bergaul, merata dan sama, diberikan tepat pada waktunya dan lain sebagainya.

Indikator Kinerja Usaha

Kinerja dapat didefinisikan sebagai ukuran prestasi atau pencapaian hasil dari kegiatan-kegiatan perusahaan apakah sudah mencapai target yang direncanakan atau tidak. Menurut Muin, (2020:44) indikator kinerja usaha yaitu sebagai berikut:

a) Pertumbuhan penjualan



- b) Pertumbuhan keuntungan
- c) Pertumbuhan pelanggan, dan
- d) Peningkatan jumlah asset

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berkunjung pada rumah makan Junila Kelurahan Pasar Telukdalam sesuai dengan survei bahwa terdapat 60 responden.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier sederhana, dan selanjutnya alat digunakan pengujian instrumen penelitian ini adalah menggunakan angket. Uji instrument penelitian yaitu uji validitas dan reliabilitas.

C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Profil Singkat Objek Penelitian

Rumah Makan Junila terdiri pada tanggal 21 Maret tahun 2013. Rumah Makan Junila dimiliki oleh Bapak Fanotona Duha . Rumah Makan Junila Telukdalam merupakan istilah untuk menyebut usaha yang menyajikan hidangan kepada masyarakat serta menyediakan tempat guna menikmati hidangan, dan juga menetapkan biaya tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Usaha rumah makan Junila di Kelurahan Pasar Telukdalam

terletak di Kelurahan Pasar Telukdalam terletak dilingkungan yang cukup luas dan banyaknya masyarakat.

Deskriptif Penelitian Variabel

Pada penelitian diperoleh melalui butir pernyataan, untuk variabel pelayanan sebanyak 10 item pernyataan, minat beli kokinerja usaha sebanyak 10 item. Deskripsi data variabel penelitian menjelaskan tentang nilai rata-rata hitung, ukuran standar deviasi, kemiringan kurva (*skewness*), dan keruncingan kurva (*kurtosis*) masing-masing variabel penelitian yakni dengan menggunakan alat bantu perangkat lunak *Program SPSS statistic version 22* dengan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1
Deskriptif variabel pelayanan

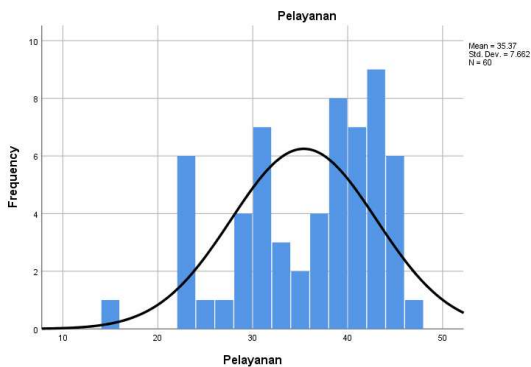
Statistics		
Pelayanan		
N	Valid	60
	Missing	0
Mean		35.37
Std. Error of Mean		.989
Median		38.00
Mode		22 ^a
Std. Deviation		7.662
Skewness		-.638
Std. Error of Skewness		.309
Kurtosis		-.513
Std. Error of Kurtosis		.608
Minimum		15
Maximum		47
Percentiles		25
Percentiles	50	38.00
	75	42.00
N	Valid	60

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2025)

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



Gambar 1
Histogram pelayanan (X)



Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2025)

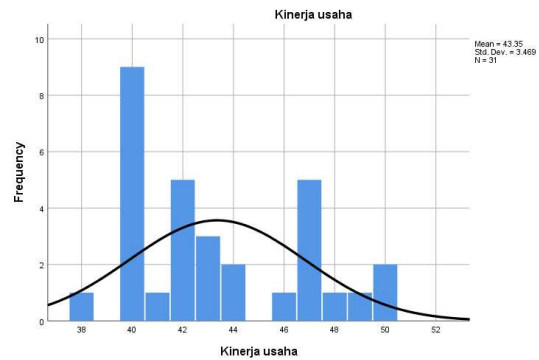
Tabel 2
Deskriptif variabel kinerja usaha

Statistics		
Kinerja usaha		
N	Valid	60
	Missing	0
Mean		42.40
Std. Error of Mean		.435
Median		43.00
Mode		43
Std. Deviation		3.366
Skewness		-.724
Std. Error of Skewness		.309
Kurtosis		1.681
Std. Error of Kurtosis		.608
Minimum		30
Maximum		49
Sum		2544
Percentiles	25	38.00
	50	41.75
	75	60

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2025)

Untuk mengetahui gambaran histogram kinerja usaha dapat di lihat pada gambar 2.

Gambar 2
Histogram variabel kinerja usaha (Y)



Sumber: Hasil Olahan penelitian (2025)

Uji Validitas

Peneliti melakukan uji instrumen penelitian kepada pelanggan di rumah makan Kecamatan Lahusa dengan responden sebanyak 10 orang. Validitas pernyataan dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS sehingga dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3
Hasil Validitas Variabel Penelitian

No Item	Keterangan			
	R_{Hitung} Pelayanan	R_{Hitung} Kinerja Usaha	R tabel 10 N	Ket
1	0,989	0,943	0,632	Valid
2	0,989	0,880	0,632	Valid
3	0,989	0,925	0,632	Valid
4	0,919	0,769	0,632	Valid
5	0,951	0,803	0,632	Valid
6	0,945	0,943	0,632	Valid
7	0,918	0,842	0,632	Valid
8	0,916	0,943	0,632	Valid
9	0,989	0,913	0,632	Valid
10	0,951	0,876	0,632	Valid

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data uji validitas instrument penelitian bahwa nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ artinya untuk pernyataan mengenai variabel motivasi dan kinerja

usaha yang terdapat dalam daftar pernyataan (kuesioner) dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

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

Tabel 4
Uji Reabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Pelayanan X	0,989	10
Kinerja usaha Y	0,969	10

Sumber: Hasil olahan data penelitian (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan uji reliabilitas penelitian bahwa hasil uji reliabilitas diketahui nilai Cronbach's Alpha pelayanan sebesar $0,989 > 0,6$ nilai Cronbach's Alpha kinerja usaha sebesar $0,969 > 0,6$, Sehingga peneliti menyimpulkan data tersebut dinyatakan Reliabel.

Uji Normalitas Data

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

Tabel 5
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Standardize d Predicted Value	Standardized Residual
N	60	60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.00000000
Most Extreme Differences	Absolute	.151
	Positive	.088
	Negative	-.151
Kolmogorov-Smirnov	.151	.123
Asymp. Sig. (2-tailed)	.002 ^c	.067 ^c

a. Test distribution is Normal.

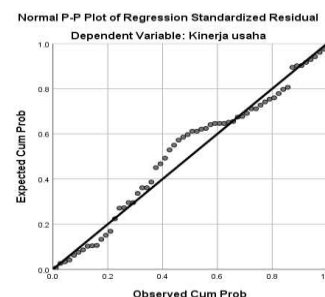
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil olahan data penelitian (2025)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,123 dan Asymp Sig. (2-tailed) sebesar $0,067 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan data residu berdistribusi normal.

Gambar 3
Normal Probability Plot



Sumber: Hasil olahan data penelitian (2025)

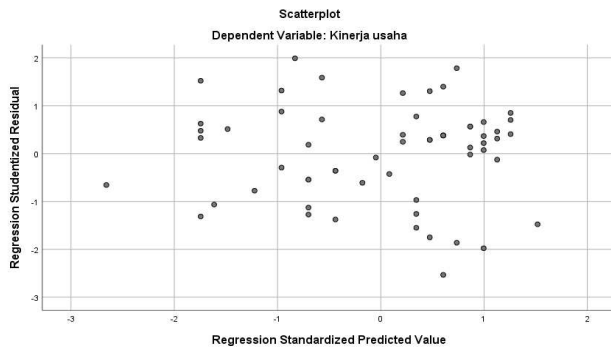
Berdasarkan gambar 3 dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi klasik, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan menunjukkan pola distribusi normal.

Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji normalitas data, maka adapun hasil pengujian

heterokedastisitas dapat di lihat pada gambar 4:

Gambar 4
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil olahan data penelitian (2025)

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

Pengujian Hipotesis

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

Uji Parsial (Uji t)

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

Tabel 6
Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	5.329	.000
	Pelayanan	3.107	.003

a. Dependent Variable: Kinerja usaha

Sumber Hasil Pengujian Parsial Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil uji t pada penelitian ini bahwa nilai t_{hitung} 3.107 > t_{tabel} 1,672.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam perhitungan nilai determinasi diolah melalui program SPSS sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.378 ^a	.651	.250

a. Predictors: (Constant), Motivasi
b. Dependent Variable: Kinerja usaha

Sumber Hasil Pengujian R^2 Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil uji determinasi bahwa nilai R_{Square} (R^2) sebesar 0.651 artinya pelayanan mampu menjelaskan variabel kinerja usaha sebesar 65,1%, sedangkan 34,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Metode Analisis Regresi Sederhana

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

$$Y = 22,737 + 0,367X$$

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



- Konstanta (a) = 22,737 menunjukkan nilai tetap pelayanan ketika nilai kinerja usaha sama dengan nol.
- Koefisien regresi pelayanan (X) = 0,367 menunjukkan nilai pelayanan ketika naik 1 satuan maka akan meningkatkan kinerja usaha sebesar 0,367.
- Apabila pelayanan kurang satu (-1) maka nilai kinerja usaha menurun.

Hasil penelitian ini dapat didukung oleh penelitian terdahulu yang ditemukan oleh (Mazunu, 2014) dengan judul pengaruh pelayanan terhadap kinerja usaha pada Restoran Sindang Rest Cabang Surapati Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh pelayanan terhadap kinerja usaha dengan nilai t hitung $9,761 > t$ tabel 1.765.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti menarik kesimpulan bahwa hasil model regresi $Y = 22,737 + 0,367X$, hal ini didukung oleh beberapa nilai pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut:

- Ada pengaruh pelayanan terhadap kinerja usaha rumah makan Junila di Kelurahan Pasar Telukdalam dengan nilai $t_{hitung} 3.107 > t_{tabel} 1.672$.
- Hasil uji determinasi bahwa nilai R^2 sebesar 0.651 artinya pelayanan mampu menjelaskan variabel kinerja usaha sebesar 65,1%, sedangkan 34,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Peneliti menguraikan beberapa poin yang menjadi saran pada penelitian yaitu:

- Sebaiknya rumah makan junila dapat memberikan pelayanan bagi konsumen meningkat kinerja usaha ketika melakukan pembelian.
- Dalam meningkatkan kepuasan konsumen, maka sebaiknya karyawan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen melalui sikap ramah sehingga konsumen loyalitas di tempat.
- Untuk mempertahankan konsumen melakukan pembelian di rumah makan junila maka sebaiknya produk-produk yang dijual oleh rumah makan junila harus disesuaikan kebutuhan sehari-hari.

E. 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



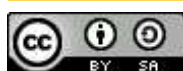
- Desa Simandraölö Kecamatan O'o'u
FAGURU: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan Universitas Nias Raya (UNIRAYA), 1 (1), 28-41
- Basori Bakhid. (2021). *Produk Kreatif dan Kewirausahaan*. Cetakan I. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Bohalima, A. Y. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai 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>
- Diani, Dedek Kumara, Surti Wardani. (2021) Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja Usaha Pada Rumah Makan Dan Pemancingan Warung Bambu Di Serpong Tangerang Selatan. *Jurnal Semarak*, Vol.4, No.3, Oktober 2021, Hal (115-135)
- 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 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=JKoLHfClJJF6V29EtTToJCrvmnI&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>
- Hartini. (2021). *Kinerja Karyawan*. Cetakan I. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Hondo, N. (2024). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Polisi Pamong Praja Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 188-203.
<https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1311>
- Indrasari Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. 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
- Laksana. (2014). Pengaruh Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo. *Jurnal Bisnis Ekonomi, Vol.3. No.1*
- 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>
- Mazunu Sti Mahmumad. (2014). Pengaruh Pelayanan terhadap Kinerja Usaha pada Restoran Sindang Reset Cabang Surapati Bandung. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta Vol. 19 No. 3*.
- 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
- Mua'ah & Musram. (2014). *Loyalitas Pelanggan, Tinjauan Aspek Pelayanan dan Perlahan*. Cetakan I. Taman Sudarjo: PT. Mujiatamah Publizer.
- Muin Sri Andrianti. (2020). *Kinerja Usaha Pelaku UMKM Etnis Bugis Makasar*. Cetakan II. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata.
- 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
- Rahman, Puji Yuniarti, Dinda Aprilia. (2019). Pengaruh Pelayanan Karyawan Rumah Makan Terhadap Kinerja Usaha Pada PT. Setya Kuliner Mandiri Jagakarsa Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer, Vol. 5. No. 2 Februari 2020 P-Issn: 2685-8223 | E-Issn: 2527-4864*.
- Rita Sari., Dkk. (2022). Metode penelitian SD/MI. Nuta Media
- Rustiani Duha, & Darmawan Harefa. (2024). *Kemampuan Pemecahan Masalah Matematika*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Sarumaha, M, S., Dkk. (2023). Model-model pembelajaran. CV Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/model-model-pembelajaran-0BM3W.html>
- Sarumaha, M,S., Dkk. (2023). Pendidikan karakter di era digital. CV. Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/pendidikan-karakter-di-era-digital-X4HB2.html>
- Sarumaha, M., & Harefa, D. (2022). Model Pembelajaran Inquiry Terbimbing Terhadap Hasil Belajar Ipa Terpadu Siswa. *NDRUMI: Jurnal Pendidikan Dan Humaniora*, 5(1), 27–36. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/NDRUMI>



- Sarumaha, M., Dkk. (2023). Sosialisasi Tumbuhan Ciplukan (Physalis Angulata L.) Sebagai Obat Tradisional. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 22-35.
<https://doi.org/10.57094/haga.v2i2.1994>
- Sarumaha, M., Dkk. (2024). Pendidikan Berbasis Kearifan Lokal Nias Selatan: Membangun Identitas Budaya Pada Generasi Muda. 12(3), 663.
<https://doi.org/10.37081/ed.v12i3.6585>
- 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
- 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>

