

**PENGARUH K UALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
SISWA PADA MAKANAN BERGIZI GRATIS (MBG)
DI SMPN 9 PALEMBANG**



SKRIPSI

Nama : Sefti Yuliantika

Nim: 212022194

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH K UALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA
PADA MAKANAN BERGIZI GRATIS (MBG)
DI SMPN 9 PALEMBANG**

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Sefti Yualiantika

Nim: 212022194

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sefti Yuliantika

Nim : 212022194

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) Di SMPN 9 Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah atau dipublikasikan dengan orang lain secara tertulis dengan jelas tercantum dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpang dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang Agustus 2026



Sefti Yuliantika

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

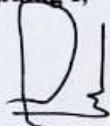
Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) Di SMPN 9 Palembang

Nama : Sefti Yuliantika
Nim : 212022194
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan

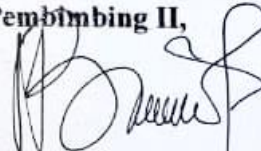
Pada Tanggal, September 2026

Pembimbing I,



Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M
NIDN: 20746301

Pembimbing II,

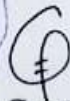


Arniza Nilawati, S.E., M.M.
NIDN: 0215057001

Mengetahui,

Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Mister Candra S.Pd., M.Si.,

NIDN : 1005068902

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“MOTTO”

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah: 6)

PERSEMBAHAN

Dengan ini aku, kupersembahkan teruntuk orang-orang yang ku sayang:

- ❖ Kedua Orang Tua saya Bapak Eflan Suhadi dan Ibu Erni
- ❖ Untuk ketiga adik saya, Martia Fitona, Kanza Agustina dan Muhammad Kenzi
- ❖ Bapak/Ibu dosen yang telah membimbing perkuliahan saya. Untuk pembimbing skripsi saya Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M. dan Ibu Arniza Nilawati, S.E., M.M., terima kasih
- ❖ Untuk teman-teman saya selama perkuliahan

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kuliatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) Di SMPN 9 Palembang** ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua yaitu ayah Eflan Suhadi dan ibu Erni Yang telah mengusahakan segalanya tanpa lelah, rasa terima kasih tidak akan pernah cukup untuk membalas setiap tetes keringat, doa yang tanpa henti, serta pengorbanan yang tak terhitung jumlahnya. Terima kasih karena selalu memberikan yang terbaik, bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan hidupku, tetapi juga mewujudkan impian dan keinginanku. Karya kecil ini saya persembahkan sepenuhnya untuk Ayah dan Ibu tercinta, sebagai bukti kasih sayang serta

rasa syukur atas segala hal luar biasa yang kalian berikan. Selain itu terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Bapak Dr. Mister Candra S.Pd., M.Si dan selaku Ketua Program Studi dan Ibu Dina Sekertaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Arniza Nilawati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, petunjuk, masukan serta kesabaran yang luar biasa hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan maksimal.
5. Bapak Fadhil Yamaly , S.EAK., M.M selaku dosen pembimbing akademik
6. Ibu Fitantina, S.,E.,M.Si selaku Dosen Penelaah I dan Ibu Ervita Safitri, S.,E.,M.Si selaku Dosen pembimbing II terima kasih banyak atas waktu, arahan, koreksi, serta bimbingan yang begitu berharga dan penuh kesabaran yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan karya tulis ini hingga selesai.

7. Ungkapan terima kasih sebesar-besarnya saya haturkan kepada segenap pihak SMP N 9 Palembang. Terima kasih atas keterbukaan, kerja sama, dan bantuan yang sangat berarti dari pihak sekolah selama proses penelitian hingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Secara khusus, terima kasih saya sampaikan kepada seluruh siswa-siswi SMP N 9 Palembang yang telah bersedia menjadi responden, meluangkan waktu, dan berpartisipasi aktif dalam pengisian kuesioner penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
9. Terima kasih untuk adik-adikku tersayang (Martia Fitona, Kanza Agustina, dan Muhammad Kenzi) atas tawa dan semangatnya emoga karya ini memotivasi kalian untuk meraih mimpi setinggi-tingginya dan terus bersama membahagiakan orang tua. Terima kasih juga untuk teman-temanku, khususnya Della Putri dan Dea Safitri, yang setia berjuang dan menopang dari awal semester hingga akhir perjalanan kuliah ini. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang telah bertahan, tidak menyerah, dan terus berjuang melintasi setiap proses yang tidak mudah.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki..

Meskipun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi terkait, serta pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Palembang September 2026

Sefti Yuliantika
Nim 212022194

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Sebelumnya.....	18
C. Kerangka Penelitian.....	21
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28

B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Operasionalisasi Variabel	30
D. Populasi dan Sampel.....	31
E. Data yang Diperlukan	34
F. Metode Pengumpulan Data.....	35
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	78
A. SIMPULAN	78
B. SARAN.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Alasan Responden Tidak Puas	4
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel III.2	Distribusi Populasi dan Sampel	33
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas	46
Tabel IV.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel IV.3	Kepuasan Siswa (Y).....	50
Tabel IV.4	Tangible (X1).....	53
Tabel IV.5	Reliability (X2).....	55
Tabel IV.6	Responsiveness (X3).....	57
Tabel IV.7	Empathy (X4)	59
Tabel IV.8	Assurance (X5)	61
Tabel IV.9	Hasil Analisis Regresi Berganda	63
Tabel IV.10	Hasil Uji F.....	65
Tabel IV.11	Hasil Uji t.....	66
Tabel IV.12	Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasarakan Jenis Kelamin	48
Gambar IV.2 Karakteristik Berdasarkan Kelas.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	
Lampiran 2 Sistematika Penulisan	
Lampiran 3. Kuisioner	
Lampiran 4. Frekuensi Deskriptif Jawaban Responden.....	
Lampiran 5. Tabulasi Data	
Lampiran 6. Uji Validitas.....	
Lampiran 7. Uji Reliabilitas.....	
Lampiran 8. Analisis Regresi Linier Berganda.....	
Lampiran 9. Distribusi F Tabel 10% ($df_1=6-1=5$ dan $df_2 = 88-6=82$).....	
Lampiran 10 Distribusi t Tabel 10% ($df =88-6= 82$).....	
Lampiran 12. Kartu Aktivitas Bimbingan.....	
Lampiran 13 Surat Riset	
Lampiran 14 Sertifikat-Sertifikat Pendukung.....	
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup.....	

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang

Sefti Yuliantika¹, Diah Isnaini Asiati², Arniza Nilawati³

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*) terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang. Penelitian ini berjenis asosiatif. Populasi dalam penelitian ini meliputi 429 siswa kelas 7 tahun angkatan 2025/2026, dengan sampel yang digunakan sebanyak 88 responden yang ditarik dengan teknik *cluster sampling*. Data yang digunakan adalah data primer, dengan metode pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Hasil uji F, menunjukkan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*) terhadap kepuasan siswa. Hasil uji t menunjukkan secara parsial ada pengaruh signifikan *empathy* dan *assurance* terhadap kepuasan siswa, sedangkan *tangible*, *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang. Hasil koefisien determinasi menunjukkan sumbangan variabel kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*) mampu menyebabkan perubahan yang terjadi pada kepuasan siswa, sebesar 83,1%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Siswa, MBG

ABSTRACT

The Effect of Service Quality on Student Satisfaction with the Free Nutritious Meals (MBG) Program at SMPN 9 Palembang

Sefti Yuliantika¹ , Diah Isnaini Asiati² , Arniza Nilawati³

This study aims to determine the effect of service quality, consisting of tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance, on student satisfaction with the Free Nutritious Meals (MBG) program at SMPN 9 Palembang. This study employed an associative research design. The population consisted of 429 seventh-grade students from the 2025/2026 academic year, with a sample of 88 respondents selected using cluster sampling. The data used were primary data collected through questionnaires. The data analysis techniques included multiple linear regression analysis, the F-test, the t-test, and the coefficient of determination. The results of the multiple linear regression analysis indicate that the variables of tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance have a positive effect on student satisfaction. The F-test results show that service quality, consisting of tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance, has a significant effect on student satisfaction. The t-test results indicate that, partially, empathy and assurance have a significant effect on student satisfaction, while tangibles, reliability, and responsiveness do not have a significant effect on student satisfaction with the Free Nutritious Meals (MBG) program at SMPN 9 Palembang. The coefficient of determination indicates that service quality, consisting of tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance, contributes 83.1% to the variation in student satisfaction.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Students, MBG

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, serta pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan menurut Sundari & Hanafi (2023:2). Selain definisi tersebut, pemasaran memegang peranan vital bagi kelangsungan dan kesuksesan setiap organisasi karena merupakan jembatan utama yang menghubungkan produk atau jasa perusahaan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Salah satu kajian dalam pemasaran adalah Perilaku konsumen. Menurut Indrasari (2019:14) perilaku konsumen merupakan suatu proses yang berkaitan erat dengan proses pembelian, pada saat itu konsumen melakukan aktifitas-aktifitas seperti melakukan pencarian, penelitian, dan pengevaluasian produk). Dalam perilaku konsumen terdapat konsep kepuasan konsumen. kepuasan konsumen adalah salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu produk atau layanan. Menurut Azam *et al.* (2025:176) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi kinerja atau hasil suatu produk terhadap harapan yang dimiliki sebelumnya. Jika kinerja berada di bawah ekspektasi, maka konsumen akan merasa tidak puas.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen menurut Elliyana (2022:207), salah satu nya adalah kualits pelayanan Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi. Kepuasan pelanggan tercipta

melalui kualitas pelayanan, dimulai dari kesan profesional melalui bukti fisik (*Tangible*), ditegaskan oleh terpenuhinya janji layanan secara konsisten (*Reliability*), diperkuat oleh kesigapan dalam merespons kebutuhan (*Responsiveness*), didukung oleh perhatian personal yang membuat pelanggan merasa dihargai (*Empathy*), dan dijamin oleh kompetensi serta kredibilitas staf yang menimbulkan rasa aman (*Assurance*)

Konsep kepuasan juga digunakan untuk mengevaluasi Program Makan Bergizi Gratis (MBG). MBG adalah salah satu langkah strategis dalam mewujudkan visi Presiden Republik Indonesia Bapak Prabowo Subianto untuk Indonesia Emas 2045. Program ini diluncurkan untuk mendukung salah satu dari delapan misi Asta Cita, yaitu memperkuat pembangunan sumber daya manusia (SiMantap.MBG, 2025). Dalam pelaksanaannya, MBG bertujuan untuk mengatasi masalah gizi buruk di Indonesia, sekaligus mendukung tumbuh kembang anak-anak, kesehatan ibu hamil dan ibu menyusui, serta meningkatkan kualitas pendidikan di tanah air. Program ini sudah banyak dilakukan di beberapa sekolah, salah satunya SMPN 9 Paalembang. Namun, efektivitas program ini tidak hanya tergantung pada ketersediaan makanan, tetapi juga pada bagaimana kualitas pelayanan diberikan kepada siswa.

Program Makanan Bergizi Gratis (MBG) di Indonesia saat ini menghadapi berbagai tantangan, termasuk distribusi dan logistik yang tidak merata akibat infrastruktur buruk dan cuaca ekstrem, sehingga akses ke daerah terpencil menjadi sulit (Rahmah *et al.*, 2025:13). Kualitas dan keamanan makanan juga menjadi masalah utama, dengan risiko kontaminasi, basi, atau tidak sesuai standar gizi

karena penyimpanan yang tidak memadai. Keterbatasan anggaran, inflasi harga bahan pangan, dan kurangnya tenaga ahli memperburuk operasional program, sementara rendahnya partisipasi masyarakat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan stigma sosial.

Dengan berbagai tantangan yang dihadapi dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi konsumen. Berdasarkan informasi yang diperoleh terdapat sekitar 55,7 % puas dengan program tersebut. Rincian hasil survei yakni 10,9 % sangat puas, 44,8 % cukup puas, 33,4 % kurang puas, dan 5,9 % tidak puas sama sekali, serta sisanya tidak tahu atau tidak menjawab (Mufarida, 2025).

Selanjutnya peneliti melakukan pra riset tentang kepuasan MBG kepada 30 siswa sebagai responden. Pertanyaan :Tuliskan alasan anda tidak puas pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) .Berikut jawaban responden:

Tabel 1.I
Alasan responden tidak puas

No	Alasan	Indikator	Variabel
1	Nasi kadang basah/ berembun	Fasilitas fisik berdaya tarik	<i>Tangible</i>
2	Makanan Kurang bervariasi	Fasilitas fisik berdaya tarik	<i>Tangible</i>
3	Menu makanan sering telur	Fasilitas fisik berdaya tarik	<i>Tangible</i>
4	Buah nya itu itu saja	Fasilitas fisik berdaya tarik	<i>Tangible</i>
5	Kurang tertarik	Fasilitas fisik berdaya tarik	<i>Tangible</i>
6	Menu yang membosankan	Fasilitas fisik berdaya tarik	<i>Tangible</i>
7	Kotak makan sering bau menyengat	Peralatan muktahir/ terbaru	<i>Tangible</i>
8	Kotak makan berminyak	Peralatan muktahir/ terbaru	<i>Tangible</i>
9	Sayur nya langsung tercampur	Fasilitas fisik yang berdaya tarik	<i>Tangible</i>
10	Kadang sayur nya asam	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
11	Makanan kadang ada yang basi	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
12	Buah nya asam	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
13	Makananya basi	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
14	Makanan tidak panas	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
15	Nasi nya keras	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
16	Porsi tidak konsisten	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
17	Makanannya dingin	Jasa disampaikan sesuai waktu yang ditentukan	<i>Reliability</i>
18	Basi	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
19	Makananya bau susu	Jasa disampaikan secara benar sejak pertama kali	<i>Reliability</i>
20	Karena masuk siang, makanannya dingin	Jasa disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan	<i>Reliability</i>
21	Ada makanan yang bebrbau busuk	Jasa disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan	<i>Reliability</i>
22	Kadang ada yang tidak lengkap	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
23	Porsi suka berubah	System pencatatan yang akurat dn bebas kesalahan	<i>Reliability</i>
24	Kadang melon nya agak pahit	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
25	Penyajian kurang	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
26	Ayam keras	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
27	Ada yang ambil 2	Karyawan terpercaya	<i>Assurance</i>
28	Banyak yang basi	Jasa disampaikan secara benar pertama kali	<i>Reliability</i>
29	Rasa tidak konsisten	System pencatatan yang akurat dn bebas kesalahan	<i>Reliability</i>
30	Ada yang rakus,ambil lebih dari 1	Karyawan terpercaya	<i>Assurance</i>

Sumber: hasil prariset peneliti MBG di SMP 9 Palembang

Berdasarkan jawaban responden di atas, variabel yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. *Tangible*, muncul dari jawaban makanan kurang bervariasi, buah nya itu itu saja, Kurang tertarik, Nasi kadang basah/ berembun, Menu makanan sering telur, Menu yang membosankan, Kotak makan sering bau menyengat, Kotak makan berminyak, Sayur nya langsung tercampur.

2. *Reliability*, muncul dari jawaban Makanannya dingin, Karena masuki siang, makanannya dingin, Nasi sedikit, Ayam keras, Nasinya kurang, Buah nya asam, Lauk nya kurang, Kurang enak, Kurang susu.
3. *Assurance*, muncul dari jawaban muncul dari jawaban Ada yang rakus ambil lebih dari 1.

Selain fenomena diatas secara terpisah diperoleh juga informasi berikut:

1. Beberapa keluhan tersebut telah disampaikan, akan tetapi tidak segera ditangani. Beberapa rekomendasi yang disampaikan tampaknya kurang memperoleh tanggapan. Masalah memunculkan variabel *resposiveness*.
2. Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi tidak memperhatikan kebutuhan khusus siswa, hal ini dapat memunculkan variabel *empathy*

Berdasarkan latar belakang di atas maka dilakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Siswa pada makanan bergizi gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan siswa pada makanan bergizi gratis (MBG) di SMP N 9 Palembang
2. Apakah pengaruh *tangible*, terhadap kepuasan terhadap kepuasan siswa pada makanan bergizi gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang?
3. Apakah pengaruh *reliability*, terhadap kepuasan terhadap kepuasan siswa pada makanan bergizi gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang?
4. Apakah pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan siswa pada makanan bergizi gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang?
5. Apakah pengaruh *assurance* terhadap kepuasan siswa pada makanan bergizi gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang?
6. Apakah pengaruh *empathy* terhadap kepuasan siswa pada makanan bergizi gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan siswa pada makanan bergizi gratis di SMPN 9 Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh *tangible*, terhadap kepuasan siswa pada makanan bergizi gratis di SMPN 9 Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh *reliability*, terhadap kepuasan siswa pada makanan bergizi gratis di SMPN 9 Palembang
4. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan siswa pada makanan bergizi gratis di SMPN 9 Palembang
5. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepuasan siswa pada makanan bergizi gratis di SMPN 9 Palembang
6. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan siswa pada makanan bergizi gratis di SMPN 9 Palembang

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dan sebagai sarana pembelajaran dapat meningkatkan kemampuan penulis dibidang penelitian ilmiah.

2. Bagi almamater

Hasil ini diharapkan dapat memberikan refresing kepada mahasiswa universitas muhammadiyah Palembang mengenai pengaruh kepuasan konsumen terhadap program pemerintah pada mkanan bergizi gratis

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Afrina, S. D., Zulfa, I., Agatha, S. D. A., & Adi, Y. K. (2025). Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Makan Bergizi di SD Muhammadiyah Plus Kota Salatiga. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*, 4(4), 2577–2586. <https://doi.org/10.31004/jpion.v4i4.826>
- Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, R., & Aisafitri, A. (2025). *Buku Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Penerbit Widina.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto: CV IRDH.
- Elliyana, E. (2022). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Malang: Ahlimedia Press.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A workbook*. Cham: Springer.
- Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., & Rodliyah, I. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Tahta Media Group.
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis Data Kuantitatif, Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Cet. 1). Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th ed). United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Malla, A., Rombot, D. V., Bolang, A. S. L., Kapantow, N. H., & Niode, N. J. (2025). Analisis faktor kualitas layanan berbasis SERVQUAL terhadap kepuasan siswa pada Program Makanan Bergizi Gratis: Studi kuantitatif di SMA Negeri 2 Bitung. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(6), 1782–1790. <https://doi.org/10.47650/jpp.v8i6.2493>

- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mufarida, B. (2025). Tingkat Kepuasan Publik dari Program MBG Hasil Survei Indikator Diangka 55,7 Persen. Retrieved September 9, 2026, from <https://palembang.inews.id/read/650672/tingkat-kepuasan-publik-dari-program-mbg-hasil-survei-indikator-diangka-557-persen>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Prabandari, W. D., & Tarigan, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Makanan dan Minuman Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantin dan Area Jajan Sekitar Kampus Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(2), 160–178. Retrieved from <https://journal.polteksahid.ac.id/index.php/jstp/article/view/114>
- Putri, B. A. M., Haryanto, T. J., Rizanul, R. C., Khairunnisa, M. N., Prastin, I. S., & Widiyatmoko, F. (2026). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Servqual Terhadap Kepuasan Siswa Kelas Xi Pada Program Makan Bergizi Gratis di SMAN 2 Depok. *Journal of Governance and Public Administration*, 3(3), 423–442. <https://doi.org/10.70248/jogapa.v3i3.3968>
- Putri, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cinta Catering Kota Jambi*. Jambi: Universitas Batanghari.
- Rahmah, H. A., Anggraini, A., Nilasari, Y. P., & Salsabilla, E. P. (2025). Analisis Efektivitas Program Makan Bergizi Gratis di Sekolah Dasar Indonesia Tahun 2025. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(2 Mei), 2855–2866. Retrieved from <https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/380>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- SiMantap.MBG. (2025). Halaman Awal SiMantap MBG. Retrieved September 9, 2026, from <https://sync-disdik.jabarprov.go.id/sipdp/index.php>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian Cetakan 1*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, K., Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., ... Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2023). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sulistiyowati, W. (2021). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Sundari, H. E., & Hanafi, I. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Pekanbaru: UIR Press.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. F. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/37955>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trihandayani, Z. (2023). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, S. M. P. L., Wijayanti, D. R., & Rogayah, N. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. Jepara: CV Science Techno Direc.

\\