

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

Sefti Yuliantika¹, Diah Isnaini Asiaty², Arniza Nilawati³

^{1,2,3} Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang

Email: seftiyuliantika02@gmail.com¹, diah_isnaini_asiaty@um-palembang.ac.id²,
arniza_nilawati@um-palembang.ac.id³

Abstract

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 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, Student, MBG

Abstrak

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. 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

Pendahuluan

Pemasaran merupakan kegiatan penting dalam menghubungkan produk atau jasa dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Salah satu kajian dalam pemasaran adalah perilaku konsumen yang berkaitan dengan proses pencarian, pembelian, dan evaluasi produk (Sundari & Hanafi, 2023). Kepuasan konsumen menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu produk atau layanan, karena mencerminkan perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan (Indrasari, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman et al. (2021), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut mencakup kondisi fasilitas, ketepatan pelayanan, kesiapan petugas, kompetensi, serta perhatian terhadap kebutuhan konsumen.

Konsep kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen juga relevan dalam pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis (MBG). Program MBG merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendukung pembangunan sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas kesehatan serta pendidikan masyarakat. Pelaksanaan program ini tidak hanya bergantung pada ketersediaan makanan bergizi, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa sebagai penerima manfaat.

Dalam pelaksanaannya, Program MBG menghadapi berbagai tantangan, seperti distribusi dan logistik, keamanan makanan, keterbatasan anggaran, serta kurangnya tenaga ahli. Tantangan tersebut dapat memengaruhi kualitas makanan dan pelayanan yang diterima siswa. Berdasarkan survei Mufarida (2025), sebanyak 55,7% responden menyatakan puas terhadap program MBG, sedangkan 33,4% menyatakan kurang puas dan 5,9% tidak puas sama sekali. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap kualitas pelayanan MBG.

Pra-penelitian terhadap 30 siswa SMPN 9 Palembang menunjukkan beberapa keluhan terkait pelaksanaan MBG. Pada dimensi *tangible*, siswa mengeluhkan menu makanan yang kurang bervariasi, nasi yang terkadang basah, kotak makan yang berbau, serta penyajian sayur yang kurang menarik. Pada dimensi *reliability*, ditemukan keluhan mengenai makanan yang dingin, basi, rasa yang tidak konsisten, porsi yang berubah, dan makanan yang tidak lengkap. Selain itu, terdapat siswa yang mengambil makanan lebih dari satu porsi sehingga menimbulkan permasalahan pada dimensi *assurance*.

Keluhan siswa juga berkaitan dengan dimensi *responsiveness* dan *empathy*. Beberapa keluhan yang telah disampaikan belum segera ditangani, sedangkan kebutuhan khusus siswa belum sepenuhnya diperhatikan oleh Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi. Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya pengkajian terhadap kualitas pelayanan MBG secara menyeluruh untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan siswa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* terhadap kepuasan siswa pada Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang, baik secara simultan maupun parsial. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara program dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan siswa.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, karena penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat, adapun variabel bebas yang digunakan yaitu *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *empathy* (X_4) dan *Assurance* (X_5), sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini adalah 429 siswa kelas 7 tahun ajaran 2025/2026. Populasi dihitung menggunakan rumus Hair et al. (2021), sehingga diperoleh sampel sebesar 88 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *cluster sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yang digunakan bersumber pada kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang dikuantitatifkan dengan menggunakan skala *likert*.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2019) analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsi antara dua variabel atau lebih dengan satu variabel terikat. Kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis yang terdiri dari uji F dan uji t. Menurut Sugiyono (2019), pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis itu. Pengujian hipotesis keputusan yang dibuat mengandung ketidakpastian artinya keputusan bisa benar atau salah sehingga menimbulkan resiko dinyatakan dalam bentuk Probabilitas.

Pembahasan Hasil Penelitian

Uji Instrumen

Uji instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan 30 sampel sebagai uji coba, dimana bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur dalam melakukan fungsi ukurnya, yaitu bertujuan agar data yang diperoleh bisa relevan atau sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran uji tersebut. Hasil uji validitas dapat diketahui bahwa keseluruhan ítem pada setiap indikator yang digunakan pada setiap butir pernyataan dalam kuesioner ini dikatakan valid, karena keseluruhan indikator

yang digunakan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,306). Hasil uji reliabilitas diketahui bahwa keseluruhan indikator yang digunakan pada setiap butir pernyataan dalam penelitian ini dikatakan reliabel, karena keseluruhan indikator yang digunakan memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*) terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang. Analisis dalam penelitian ini menggunakan *SPSS Versi 27.0*. Berikut disajikan analisis untuk masing-masing teknik analisis yang digunakan:

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	03	42		72	87
	<i>Tangible</i> (X_1)	04	75	0,065	93	67
	<i>Reliability</i> (X_2)	16	32	0,078	80	81
	<i>Responsiveness</i> (X_3)	36	35	0,094	06	17
	<i>Emphaty</i> (X_4)	17	43	0,356	07	01
	<i>Assurance</i> (X_5)	98	47	0,426	76	00

Berdasarkan Tabel 1, dapat disusun menjadi suatu persamaan regresi linier berganda, sebagai berikut :

$$Y = 0,903 + 0,104 X_1 + 0,116 X_2 + 0,136 X_3 + 0,517 X_4 + 0,598 X_5$$

Nilai konstanta sebesar 0,903 (positif), menunjukkan bahwa seandainya kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*) bernilai 0 (nol), maka kepuasan siswa tetap ada tetapi bernilai 0,903.

Nilai koefisien variabel *tangible* sebesar 0,104 (positif), menunjukkan variabel *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 1,393 < t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,167 > 0,1$ (signifikan), maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, artinya ada pengaruh tidak signifikan *tangible* terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang.

Nilai koefisien variabel *reliability* sebesar 0,116 (positif), menunjukkan variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 0,880 < t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,381 > 0,1$ (signifikan), maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, artinya ada pengaruh tidak signifikan *reliability* terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang.

Nilai koefisien variabel *responsiveness* sebesar 0,136 (positif), menunjukkan

variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 1,006 < t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,317 > 0,1$ (signifikan), maka H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima, artinya ada pengaruh tidak signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang.

Nilai koefisien variabel *empathy* sebesar 0,517 (positif), menunjukkan variabel *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 3,607 > t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,001 < 0,1$ (signifikan), maka H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima, artinya ada pengaruh signifikan *empathy* terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang.

Nilai koefisien variabel *assurance* sebesar 0,598 (positif), menunjukkan variabel *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 4,076 > t_{tabel} 1,661$, dengan tingkat sig.t $0,000 < 0,1$ (signifikan), maka H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima, artinya ada pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang.

Uji F

Uji F (simultan) ini dimaksudkan untuk menguji variabel-variabel bebas secara serentak/bersama-sama terhadap variabel terikat, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2273,201	5	454,640	86,584	0,000
Residual	430,572	82	5,251		
Total	2703,773	87			

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa nilai $F_{hitung} 86,584 > F_{tabel} 1,92$, dengan tingkat sig.F $0,000 < 0,1$ (signifikan), maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*) terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*) terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,917 ^a	0,841	0,831	2,29148

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,831 atau 83,1%, artinya kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*) mampu memberikan sumbangan terhadap perubahan yang terjadi pada kepuasan siswa sebesar 83,1%, sisanya sebesar 16,9% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan, membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy dan assurance*) terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang. Hal ini didukung dengan hasil koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa yaitu sebesar 83,1%.

Hasil ini sejalan dengan pendapat Indrasari (2019:90-92), faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya yaitu kualitas pelayanan, yang meliputi bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*). Artinya hasil penelitian ini yang membuktikan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa, terbukti secara teoritis.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri et al. (2026), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada program makanan bergizi. Hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan hasil yang sama-sama membuktikan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa.

Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa ada pengaruh tidak signifikan *tangible* terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang. Hasil ini sejalan dengan penelitian Afrina et al. (2025), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa *tangible* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan siswa pada program makanan bergizi. Hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan hasil yang sama-sama membuktikan adanya pengaruh tidak signifikan *tangible* terhadap kepuasan siswa.

Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa ada pengaruh tidak signifikan *reliability* terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri et al. (2026), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa *reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan siswa pada program makanan bergizi. Hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan hasil yang sama-sama membuktikan adanya pengaruh tidak signifikan *reliability* terhadap kepuasan siswa.

Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa ada pengaruh tidak signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri et al. (2026), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan siswa pada program makanan bergizi. Hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan hasil yang sama-sama membuktikan adanya pengaruh tidak signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan siswa.

Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan *empathy* terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri et al. (2026), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada program makanan bergizi. Hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan hasil yang sama-sama membuktikan adanya pengaruh tidak signifikan *empathy* terhadap kepuasan siswa.

Hasil uji hipotesis secara parsial membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan siswa pada Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri et al. (2026), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa pada program makanan bergizi. Hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu memiliki kesamaan hasil yang sama-sama membuktikan adanya pengaruh tidak signifikan *assurance* terhadap kepuasan siswa.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di SMPN 9 Palembang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan kontribusi sebesar 83,1%. Secara parsial, *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan, sedangkan *empathy* dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Dimensi *assurance* merupakan faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan siswa. Oleh karena itu, pengelola MBG disarankan untuk meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan siswa melalui evaluasi partisipatif dan pendataan alergi secara berkala, serta memperkuat jaminan pelayanan melalui penyusunan standar pelayanan berorientasi siswa, pemetaan kebutuhan, dan sistem daftar Periksa pembagian makanan untuk menjamin keamanan, ketepatan porsi, dan keadilan pelayanan.

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>
- 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.
- 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. (2019). *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.
- 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.

