

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XI PADA PROGRAM MAKAN BERGIZI GRATIS DI SMAN 2 DEPOK

Bintang Aura Mayesa Putri¹, Tiara Julianti Haryanto², Reivania Calista
Rizanul³, Malina Najla Khairunnisa⁴, Ismoyo Sekar Prastin⁵, Faris
Widiyatmoko⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

¹12310413183@mahasiswa.upnvj.ac.id, ²2310413163@mahasiswa.upnvj.ac.id

³2310413041@mahasiswa.upnvj.ac.id, ⁴2310413042@mahasiswa.upnvj.ac.id

⁵2310413185@mahasiswa.upnvj.ac.id, ⁶fariswidiyatmoko@upnvj.ac.id

Received: 03-06- 2026

Revised: 10-06-2026

Approved: 21-06-2026

ABSTRACT

Program Makan Bergizi Gratis (MBG) merupakan kebijakan pemerintah yang bertujuan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pemenuhan gizi peserta didik. Keberhasilan implementasi program tidak semata ditentukan oleh ketersediaan pangan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diterima siswa sebagai penerima manfaat utama. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan siswa kelas XI pada Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di SMAN 2 Depok. Penelitian dilaksanakan pada Tahun Ajaran 2025/2026 dengan menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori yang melibatkan 145 responden siswa kelas XI. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai F sebesar 96,523 dan signifikansi < 0,001. Secara parsial, dimensi tangibles, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, sedangkan reliability dan responsiveness tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dimensi assurance menjadi faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan siswa dengan koefisien regresi sebesar 0,755. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,776 menunjukkan bahwa 77,6% variasi kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek assurance, tangibles, dan empathy, guna mendukung efektivitas pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis di sekolah.

Kata Kunci: Program Makan Bergizi Gratis; Kualitas Pelayanan; Servqual; Kepuasan Siswa; Sekolah Menengah Atas

PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peran yang sangat strategis dalam menyiapkan generasi masa depan yang tidak hanya unggul secara intelektual, tetapi juga memiliki karakter kuat dan daya saing tinggi. Namun, kualitas pendidikan tidak semata ditentukan oleh kurikulum atau proses pembelajaran di kelas. Terdapat faktor-faktor eksternal, seperti kondisi lingkungan dan aspek pendukung lainnya, yang turut memengaruhi perkembangan kognitif sekaligus kondisi fisik peserta didik (Tanziha et al., 2025). Di Indonesia, persoalan kecukupan gizi di kalangan pelajar masih menjadi tantangan yang serius. Sekitar 41% siswa dilaporkan berangkat ke sekolah dalam kondisi belum sarapan, dan hanya sekitar 10% yang terbiasa mengonsumsi sarapan dengan komposisi gizi yang seimbang. Kondisi

tersebut berpotensi berdampak langsung pada tingkat konsentrasi dan perkembangan peserta didik. Pemenuhan gizi yang memadai merupakan prasyarat mendasar agar anak dapat tumbuh dan berkembang secara optimal sesuai dengan tahapan usianya (Astuti, 2017). Dalam rangka mendukung tercapainya tujuan pendidikan nasional, pemenuhan kebutuhan gizi peserta didik merupakan aspek yang tidak dapat diabaikan. Asupan makanan bergizi terbukti berperan dalam meningkatkan konsentrasi belajar siswa, sehingga proses penyerapan materi pelajaran dapat berlangsung secara lebih optimal (Qomarullah et al., 2025).

Secara global, program penyediaan makanan di sekolah telah berkembang menjadi salah satu bentuk perlindungan sosial berskala besar yang menjangkau ratusan juta anak setiap hari. Program ini tidak hanya berperan dalam memperbaiki status gizi, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan capaian belajar siswa. Namun, pelaksanaan dan prioritas kebijakan tersebut berbeda-beda di tiap negara karena dipengaruhi oleh kondisi ekonomi, sosial, serta budaya masing-masing. Di tingkat internasional, terdapat komitmen bersama agar seluruh anak dapat memperoleh akses terhadap makanan bergizi di sekolah pada tahun 2030. Komitmen ini telah diadopsi oleh lebih dari 100 negara, termasuk Indonesia yang mengimplementasikannya melalui Program Makan Bergizi Gratis (MBG). Program Makan Bergizi Gratis merupakan kebijakan pemerintah yang difokuskan pada penyediaan makanan sehat tanpa biaya bagi kelompok tertentu, terutama peserta didik mulai dari jenjang sekolah dasar hingga menengah atas. Kebijakan ini merupakan bagian dari strategi nasional untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui perbaikan aspek pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan masyarakat.

Program makan bergizi gratis berpotensi memberikan dampak positif bagi tumbuh kembang anak, selama pelaksanaannya mengikuti prinsip gizi seimbang dan mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi kondisi kesehatan serta status gizi peserta didik (Rahmah et al., 2025). Kebijakan ini juga memiliki keterkaitan erat dengan agenda perbaikan gizi global yang ditargetkan tercapai pada tahun 2025. Agenda tersebut dirumuskan oleh organisasi internasional, seperti *World Health Organization* (WHO) dan *United Nations Children's Fund* (UNICEF) sebagai respons terhadap persoalan gizi yang masih menjadi tantangan besar dalam pembangunan kualitas sumber daya manusia. Fokus utama dari target global ini meliputi penurunan prevalensi stunting dan anemia, pengurangan kasus bayi dengan berat lahir rendah, pengendalian angka kelebihan berat badan, peningkatan praktik pemberian ASI eksklusif, serta penurunan wasting pada anak. Menurut WHO, penyediaan makanan bergizi secara gratis dapat ditempatkan sebagai strategi utama dalam upaya promotif dan preventif di bidang kesehatan masyarakat. Organisasi ini menekankan bahwa setiap individu memiliki hak atas akses pangan yang sehat dan bernutrisi. Dalam konteks anak-anak, pemenuhan kebutuhan makanan bergizi menjadi langkah yang sangat penting karena berkontribusi langsung terhadap peningkatan kondisi gizi, daya tahan tubuh, serta perkembangan kemampuan kognitif mereka.

Di Indonesia, Program Makan Bergizi Gratis (MBG) diposisikan sebagai langkah penting dalam menyiapkan generasi menuju visi Indonesia Emas 2045, terutama lewat penguatan kualitas sumber daya manusia (Agustini, 2025). Dalam pelaksanaannya di sekolah, tingkat kepuasan siswa menjadi salah satu tolak ukur penting untuk menilai apakah program ini benar-benar berjalan efektif (INDEF,

2024). Kebutuhan akan program ini juga makin terasa karena Indonesia masih menghadapi masalah gizi yang cukup kompleks, dikenal sebagai *double burden of malnutrition* yaitu dimana kekurangan dan kelebihan gizi terjadi bersamaan. Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) dan Survei Status Gizi Indonesia (SSGI) 2022, hampir sepertiga anak di Indonesia mengalami persoalan gizi. Angka stunting pun masih cukup tinggi, tercatat sebesar 21,6% pada 2022 dan turun menjadi 19,8% pada 2024, yang menunjukkan perbaikan tetapi tetap perlu perhatian serius. Keberhasilan implementasi Program MBG tidak semata bergantung pada perumusan kebijakan, dukungan anggaran, maupun ketersediaan pangan. Faktor lain yang tak kalah penting adalah bagaimana program tersebut diterima serta dirasakan langsung oleh peserta didik sebagai penerima manfaat utama. Dalam kerangka evaluasi program pendidikan yang berorientasi pada pemangku kepentingan, siswa menjadi aktor kunci karena pengalaman mereka dapat memberikan gambaran nyata mengenai mutu dan efektivitas pelaksanaan program di lapangan (Zuercher et al., 2024). Pandangan siswa terhadap program ini muncul dari pengalaman mereka berhadapan langsung dengan berbagai aspek pelaksanaannya, mulai dari mutu makanan yang disajikan, mekanisme penyaluran, kualitas layanan, hingga situasi dan kenyamanan saat program berlangsung di sekolah. Sejumlah studi juga mengindikasikan bahwa bagaimana siswa menilai program makan sekolah akan mempengaruhi sejauh mana mereka mau terlibat dan berpartisipasi di dalamnya (Tsai et al., 2019). Menjadikan persepsi siswa sebagai dasar evaluasi merupakan langkah yang tepat untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh terkait mutu pelaksanaan MBG.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan siswa terhadap Program Makan Bergizi Gratis (MBG), terutama melalui dimensi SERVQUAL, seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Studi Malla et al. (2025) menemukan bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan 42,3% variasi kepuasan siswa dengan dimensi bukti fisik sebagai faktor paling dominan, meskipun terdapat temuan unik berupa pengaruh negatif empati yang dikaitkan dengan resistensi psikologis remaja. Penelitian Wibowo et al. (2026) juga menunjukkan tingkat kepuasan siswa yang tinggi, khususnya pada aspek *tangibles*, namun masih terbatas pada pendekatan deskriptif tanpa analisis pengaruh antar variabel. Sementara itu, Taufikin (2025) mengungkap bahwa preferensi siswa terhadap makanan rumahan menunjukkan adanya persoalan kepercayaan, efisiensi, dan kesesuaian budaya dalam implementasi program, yang secara implisit mencerminkan belum optimalnya kualitas layanan. Penelitian Dedy et al. (2026) menekankan bahwa program MBG berkontribusi pada kesejahteraan dan proses pembelajaran siswa, tetapi belum mengukur kepuasan secara kuantitatif dan terstruktur. Di sisi lain, Santana et al. (2023) menyoroti bahwa pengukuran penerimaan makanan sekolah masih beragam dan belum memiliki standar yang terintegrasi, serta lebih berfokus pada aspek produk daripada kualitas layanan secara menyeluruh. Meskipun berbagai penelitian tersebut memberikan kontribusi penting, masih terdapat sejumlah celah, seperti keterbatasan desain *cross-sectional*, kurangnya analisis inferensial, belum adanya pengembangan model yang lebih kompleks, minimnya integrasi variabel lain, seperti *perceived value* dan faktor psikologis, serta keterbatasan konteks penelitian yang didominasi siswa sekolah dasar dan belum banyak menyangkut siswa SMA, khususnya di wilayah urban

Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengkaji secara lebih mendalam pengaruh dimensi kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL terhadap kepuasan siswa kelas XI pada program MBG di SMAN 2 Depok dengan pendekatan yang lebih komprehensif, terukur, dan kontekstual, guna mengisi kekosongan teoritis, metodologis, dan empiris dalam literatur yang ada.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL terhadap kepuasan siswa pada Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di SMAN 2 Depok. SMAN 2 Depok merupakan sekolah menengah atas negeri yang menerapkan sistem pembagian kelas berdasarkan rumpun keilmuan, meliputi Rumpun Teknik dan Ilmu Alam, Rumpun Kesehatan, Rumpun Bisnis, serta Rumpun Sosial dan Humaniora, sesuai dengan kurikulum Merdeka yang berlaku.

Populasi penelitian adalah seluruh siswa kelas XI SMAN 2 Depok Tahun Ajaran 2025/2026 yang berjumlah 324 siswa. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error sebesar 5%, sebagai berikut: $n = N / (1 + N.e^2) = 324 / (1 + 324 \times 0,05^2) = 324 / (1 + 0,81) = 324 / 1,81 \approx 179$. Dalam pelaksanaannya, peneliti memperoleh 145 kuesioner yang terisi lengkap dan memenuhi syarat untuk dianalisis, setelah dilakukan seleksi berdasarkan kriteria inklusi, yaitu siswa yang telah mengikuti Program MBG minimal satu bulan dan bersedia menjadi responden. Jumlah ini masih berada dalam rentang yang memadai dan representatif secara statistik. Pengambilan sampel dilakukan secara proporsional menggunakan teknik purposive sampling yang mempertimbangkan keterwakilan masing-masing rumpun keilmuan.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert 1–5, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen sekolah, pedoman pelaksanaan Program MBG, serta berbagai literatur yang relevan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Adapun variabel dependen adalah kepuasan siswa terhadap pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS melalui analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan siswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 145 siswa kelas XI SMAN 2 Depok sebagai responden. Seluruh responden merupakan peserta aktif Program Makan Bergizi Gratis (MBG) yang telah mengikuti program tersebut selama minimal satu bulan dan mengonsumsi makanan yang disediakan secara langsung di sekolah.

Pengambilan sampel dilakukan secara proporsional berdasarkan rumpun keilmuan, yaitu Rumpun Teknik dan Ilmu Alam, Rumpun Kesehatan, Rumpun Bisnis, serta Rumpun Sosial dan Humaniora. Dengan demikian, komposisi responden mencerminkan keberagaman latar belakang akademik siswa kelas XI SMAN 2 Depok secara representatif.

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	99	68,3%
Laki-Laki	46	31,7%
Total	145	100%

Berdasarkan Tabel 1 di atas, terlihat bahwa dari total 145 responden, sebanyak 99 orang atau sekitar 68,3% berjenis kelamin perempuan, sementara 46 orang atau 31,7% berjenis kelamin laki-laki. Ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan mendominasi dalam penelitian ini, yang mana hal tersebut sejalan dengan komposisi siswa kelas XI SMAN 2 Depok secara umum.

Distribusi Responden Berdasarkan Rumpun Keilmuan

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Rumpun Keilmuan

Rumpun Keilmuan	Frekuensi	Persentase (%)
Teknik dan Ilmu Alam	42	29,0%
Bisnis	43	29,7%
Kesehatan	33	22,8%
Sosial dan Humaniora	27	18,6%
Total	145	100%

Sumber: Olahan Data SPSS, 2026.

Dari Tabel 2, distribusi responden berdasarkan rumpun keilmuan cukup merata. Rumpun Bisnis menjadi kelompok terbesar dengan 43 responden atau sekitar 29,7%, diikuti dengan Teknik dan Ilmu Alam sebanyak 42 responden atau sekitar 29,0%, lalu ada Kesehatan sebanyak 33 responden atau 22,8%, serta Sosial dan Humaniora sebanyak 27 responden atau 18,6%. Distribusi yang relatif proporsional ini sejalan dengan teknik pengambilan sampel *purposive* yang mempertimbangkan keterwakilan tiap rumpun keilmuan dalam populasi.

Uji Instrumen Penelitian

Sebelum data dianalisis lebih lanjut, instrumen penelitian berupa kuesioner terlebih dahulu diuji kelayakannya melalui dua tahap, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini dilaksanakan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 terhadap seluruh 145 responden.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Metode yang digunakan adalah korelasi *Product Moment Pearson* dengan membandingkan nilai

r hitung setiap item terhadap r tabel pada taraf signifikansi 5% (dua arah). Dengan jumlah responden sebanyak $N = 145$ dan derajat kebebasan (df) = 143, nilai r tabel yang diperoleh adalah sebesar 0,1637. Butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel *Tangibles* (X1)

Variabel	Item	r_Hitung	r_Tabel	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	X1.1	0.798	0.1637	Valid
	X1.2	0.819	0.1637	Valid
	X1.3	0.668	0.1637	Valid
	X1.4	0.717	0.1637	Valid

Sumber: Olahan Data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada variabel *Tangibles* (X1), seluruh butir pernyataan menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,1637). Nilai r hitung tertinggi terdapat pada item X1.2 sebesar 0,819 dan terendah pada X1.3 sebesar 0,668. Dengan demikian, keempat item pengukur variabel *Tangibles* dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability* (X2)

Variabel	Item	r_Hitung	r_Tabel	Keterangan
<i>Reliability</i> (X2)	X2.1	0.729	0.1637	Valid
	X2.2	0.685	0.1637	Valid
	X2.3	0.749	0.1637	Valid
	X2.4	0.609	0.1637	Valid

Pada variabel *Reliability* (X2), keempat butir pernyataan juga menunjukkan nilai r hitung di atas r tabel. Nilai r hitung tertinggi diperoleh item X2.3 sebesar 0,749, sedangkan nilai terendah diperoleh item X2.4 sebesar 0,609. Seluruh item variabel *Reliability* dinyatakan valid.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X3)

Variabel	Item	r_Hitung	r_Tabel	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (X3)	X3.1	0.663	0.1637	Valid
	X3.2	0.796	0.1637	Valid
	X3.3	0.811	0.1637	Valid
	X3.4	0.832	0.1637	Valid

Hasil uji validitas pada variabel *Responsiveness* (X3) memperlihatkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung yang jauh melampaui r tabel. Nilai korelasi tertinggi diperoleh item X3.4 sebesar 0,832 dan terendah item X3.1 sebesar 0,663. Keempat item tersebut dinyatakan valid.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance* (X4)

Variabel	Item	r_Hitung	r_Tabel	Keterangan
<i>Assurance</i> (X4)	X4.1	0.883	0.1637	Valid
	X4.2	0.871	0.1637	Valid
	X4.3	0.853	0.1637	Valid
	X4.4	0.892	0.1637	Valid

Variabel *Assurance* (X4) menunjukkan nilai r hitung tertinggi di antara semua variabel, yaitu item X4.4 dengan nilai 0,892 dan item X4.1 sebesar 0,883.

Nilai r hitung terendah pada item X4.3 sebesar 0,853 yang tetap jauh di atas r tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen pengukur dimensi jaminan memiliki konsistensi internal yang sangat kuat. Seluruh item X4 dinyatakan valid.

Tabel 7 Hasil Uji Validitas Variabel *Empathy* (X5)

Variabel	Item	r_{Hitung}	r_{Tabel}	Keterangan
<i>Empathy</i> (X5)	X5.1	0.712	0.1637	Valid
	X5.2	0.853	0.1637	Valid
	X5.3	0.832	0.1637	Valid
	X5.4	0.832	0.1637	Valid

Pada variabel *Empathy* (X5), keempat item pernyataan memiliki nilai r hitung yang seluruhnya valid. Nilai tertinggi diperoleh item X5.2 sebesar 0,853, sementara nilai terendah diperoleh item X5.1 sebesar 0,712. Kekuatan korelasi antar item pada variabel ini mencerminkan konsistensi penilaian responden terhadap dimensi empati petugas program MBG. Dengan demikian, seluruh instrumen pengukuran pada keenam variabel penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan untuk pengambilan data.

Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Variabel	Item	r_{Hitung}	r_{Tabel}	Keterangan
Kepuasan Siswa (Y)	Y.1	0.866	0.1637	Valid
	Y.2	0.908	0.1637	Valid
	Y.3	0.920	0.1637	Valid
	Y.4	0.863	0.1637	Valid
	Y.5	0.863	0.1637	Valid

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh butir pernyataan pada variabel Kepuasan Siswa menunjukkan nilai r hitung yang jauh melampaui nilai r tabel. Item Y.3 memiliki nilai r hitung tertinggi sebesar 0,920, diikuti Y.2 sebesar 0,908, sementara Y.1, Y.4, dan Y.5, masing-masing bernilai 0,866, 0,863, dan 0,863. Keseluruhan nilai korelasi tersebut berada di atas ambang batas 0,1637 dan bertanda positif yang berarti setiap butir pernyataan memiliki konsistensi arah yang selaras dengan konstruk kepuasan yang akan diukur. Tingginya nilai r hitung pada variabel ini, yang seluruhnya berada di kisaran 0,86 hingga 0,92, mengindikasikan bahwa instrumen pengukur kepuasan siswa memiliki konvergensi internal yang sangat kuat. Dengan demikian, kelima item tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan jawaban yang relatif konsisten apabila digunakan pada responden dengan karakteristik yang sama. Hasil uji reliabel penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of item	Keterangan
<i>Tangible</i> (X1)	0.737	4	Reliabel
<i>Reliability</i> (X2)	0.637	4	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.763	4	Reliabel

<i>Assurance</i> (X4)	0.897	4	Reliabel
<i>Empathy</i> (X5)	0.819	4	Reliabel
Kepuasan Siswa (Y)	0.929	5	Reliabel

Keterangan:

Cronbach's Alpha > 0,60 = Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian, variabel *Tangible* memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,737, *Reliability* sebesar 0,637, *Responsiveness* sebesar 0,763, *Assurance* sebesar 0,897, *Empathy* sebesar 0,819, dan Kepuasan Siswa sebesar 0,929. Secara umum, nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik.

Variabel Kepuasan Siswa memiliki nilai reliabilitas tertinggi sebesar 0,929 yang menunjukkan bahwa item-item penyusunnya memiliki tingkat keseragaman yang sangat tinggi dalam mengukur kepuasan siswa. Sementara itu, variabel *Reliability* memiliki nilai Alpha terendah sebesar 0,637. Meskipun lebih rendah dibandingkan variabel lainnya, nilai tersebut masih menunjukkan tingkat konsistensi yang cukup memadai sehingga tetap dapat digunakan dalam penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen mampu mengukur konstruk penelitian secara relatif stabil dan konsisten.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data penelitian yang diperoleh dari responden. Melalui analisis ini, peneliti dapat mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian berdasarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi. Nilai minimum dan maksimum digunakan untuk menunjukkan rentang skor yang diperoleh responden, sedangkan nilai rata-rata digunakan untuk melihat kecenderungan umum penilaian responden terhadap masing-masing variabel. Selain itu, standar deviasi digunakan untuk mengetahui tingkat penyebaran atau variasi jawaban responden terhadap variabel yang diteliti.

Tabel 10 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Tangible</i> (X1)	145	6	20	13,59	2,72
<i>Reliability</i> (X2)	145	8	20	14,87	2,61
<i>Responsiveness</i> (X3)	145	5	20	13,28	2,69
<i>Assurance</i> (X4)	145	4	20	12,69	3,37
<i>Empathy</i> (X5)	145	7	20	14,44	2,85
Kepuasan Siswa (Y)	145	5	25	16,08	4,26

Berdasarkan Tabel 10, hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki jumlah responden (N) sebanyak 145 siswa. Variabel *Tangible* (X1) memiliki nilai minimum sebesar 6 dan maksimum sebesar 20 dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 13,59 serta standar deviasi sebesar 2,72. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap aspek fisik pelayanan Program Makan Bergizi Gratis cenderung berada pada kategori yang cukup baik dengan tingkat variasi jawaban yang relatif moderat.

Variabel *Reliability* (X2) memperoleh nilai minimum sebesar 8 dan maksimum sebesar 20 dengan nilai rata-rata sebesar 14,87 serta standar deviasi

sebesar 2,61. Nilai rata-rata tersebut merupakan yang tertinggi dibandingkan dimensi SERVQUAL lainnya, yang menunjukkan bahwa siswa cenderung memberikan penilaian positif terhadap konsistensi dan keandalan pelaksanaan program.

Pada variabel *Responsiveness* (X3), diperoleh nilai minimum sebesar 5 dan maksimum sebesar 20 dengan rata-rata sebesar 13,28 serta standar deviasi sebesar 2,69. Hasil ini menunjukkan bahwa siswa memiliki persepsi yang cukup baik terhadap ketanggapan penyelenggara dalam memberikan pelayanan selama pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis.

Selanjutnya, variabel *Assurance* (X4) memiliki nilai minimum sebesar 4 dan maksimum sebesar 20 dengan rata-rata sebesar 12,69 serta standar deviasi sebesar 3,37. Nilai standar deviasi yang relatif lebih tinggi dibandingkan variabel lainnya menunjukkan bahwa terdapat variasi jawaban responden yang lebih beragam pada dimensi *Assurance*. Dengan kata lain, persepsi siswa terhadap aspek jaminan pelayanan, keamanan, dan kepercayaan terhadap program cenderung lebih bervariasi dibandingkan dimensi lainnya.

Variabel *Empathy* (X5) memperoleh nilai minimum sebesar 7 dan maksimum sebesar 20 dengan rata-rata sebesar 14,44 serta standar deviasi sebesar 2,85. Hasil tersebut menunjukkan bahwa siswa menilai aspek perhatian dan kepedulian penyelenggara program pada kategori yang relatif baik.

Lalu yang terakhir, variabel Kepuasan Siswa (Y) memiliki nilai minimum sebesar 5 dan maksimum sebesar 25 dengan rata-rata sebesar 16,08 serta standar deviasi sebesar 4,26. Nilai rata-rata yang relatif tinggi menunjukkan bahwa secara umum siswa merasa cukup puas terhadap pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis di SMAN 2 Depok. Selain itu, nilai standar deviasi yang lebih besar dibandingkan variabel lainnya menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masing-masing siswa.

Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, terlebih dahulu dilakukan serangkaian uji asumsi klasik untuk memastikan model regresi yang terbentuk memenuhi persyaratan BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Uji yang dilakukan meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian ini dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S), dengan kriteria data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* > 0,05. Hasil uji normalitas dijabarkan pada tabel berikut.

Tabel 11 Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov)

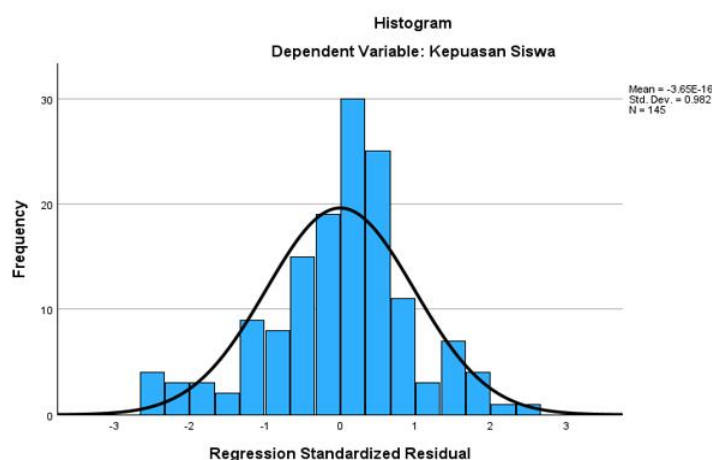
Keterangan	Statistik	<i>Unstandardized Residual</i>
N		145
<i>Normal Parameters</i>	<i>Mean</i>	0.000000
	<i>Std. Deviation</i>	2.01556840
<i>Test Statistic</i>		0.089
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0.007
Kesimpulan		Normal*

Berdasarkan Tabel 11, nilai *Test Statistic unstandardized* residual yang diperoleh adalah sebesar 0,089 dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,007. Secara statistik, jika mengacu pada kriteria umum uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Oleh karena itu, nilai signifikansi sebesar 0,007 secara teknis mengarah pada penolakan asumsi normalitas. Namun, interpretasi hasil tersebut perlu mempertimbangkan karakteristik data dan jumlah sampel yang digunakan.

Menurut Ghozali (2018), uji Kolmogorov-Smirnov cenderung sangat sensitif terhadap penyimpangan distribusi ketika diterapkan pada sampel berukuran besar. Dalam kondisi tersebut, perbedaan yang secara substantif sangat kecil dari distribusi normal dapat terdeteksi sebagai signifikan secara statistik, meskipun dalam praktiknya tidak berdampak berarti terhadap validitas hasil analisis. Dengan jumlah responden sebanyak 145 orang, kondisi tersebut sangat memungkinkan terjadi. Lebih jauh, berdasarkan Central Limit Theorem, distribusi sampling dari rata-rata akan mendekati distribusi normal ketika ukuran sampel cukup besar (umumnya $N \geq 30$). Dengan demikian, pada sampel sebesar 145 responden, asumsi normalitas residual secara statistik inferensial dapat dianggap terpenuhi meski uji K-S menunjukkan nilai di bawah 0,05. Nilai *mean residual* yang diperoleh sebesar 0,000000 menggambarkan bahwa rata-rata kesalahan prediksi model berada tepat pada titik nol, yang merupakan salah satu ciri residual yang tersentral dengan baik. Namun demikian, nilai *mean* residual tersebut tidak dijadikan satu-satunya dasar dalam menyimpulkan normalitas. Penilaian normalitas dalam penelitian ini lebih didasarkan pada kombinasi bukti: pertimbangan ukuran sampel yang memadai ($N = 145$) berdasarkan *Central Limit Theorem*, serta inspeksi visual melalui histogram dan Normal P-P Plot yang disajikan berikut.

Untuk memperkuat kesimpulan mengenai asumsi normalitas, pengujian dilanjutkan secara visual melalui dua grafik, yaitu Histogram residual dan Normal P-P Plot. Kedua grafik tersebut disajikan sebagai berikut:

Gambar 4.1 Histogram Residual

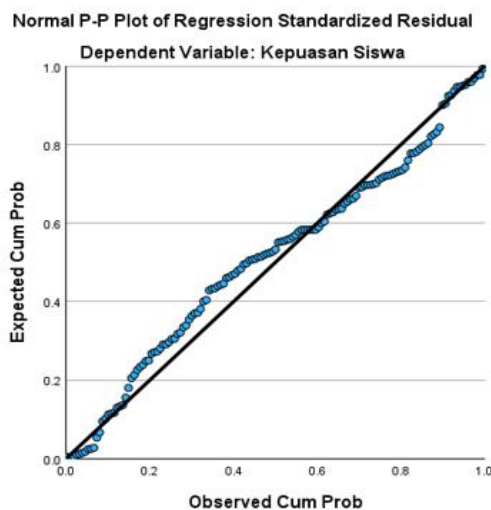


Sumber: Olahan Data SPSS, 2026.

Berdasarkan Gambar 1, histogram residual menunjukkan pola distribusi yang mendekati bentuk lonceng (*bell-shaped curve*) dengan puncak di sekitar nilai nol. Kurva normal yang di overlay pada histogram tampak selaras dengan sebaran

batang-batang frekuensi, di mana batang tertinggi berada di tengah dan secara simetris menurun ke arah kiri maupun kanan. Pola ini mengindikasikan bahwa sebaran residual tidak mengalami kemiringan (*skewness*) yang berarti ke salah satu sisi, dan tidak menunjukkan puncak yang terlalu runcing (*kurtosis* berlebih) maupun terlalu datar. Dengan kata lain, secara visual distribusi residual model regresi ini dapat dianggap mendekati normal.

Gambar 4.2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Olahan Data SPSS, 2026.

Gambar 2 menampilkan Normal P-P Plot yang memperlihatkan hubungan antara probabilitas kumulatif (*expected cumulative probability*) dengan probabilitas kumulatif yang diamati (*observed cumulative probability*). Apabila data residual berdistribusi normal secara sempurna, seluruh titik data akan jatuh tepat pada garis diagonal. Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa titik-titik data menyebar mengikuti dan berhimpitan dengan garis diagonal, tanpa penyimpangan yang sistematis maupun ekstrem ke arah manapun. Tidak terdapat pola kurva-kurva yang berbentuk -S yang mengindikasikan distribusi yang menceng, maupun kelompok titik yang jauh menyimpang dari garis acuan. Kondisi ini secara visual mengonfirmasi bahwa residual model regresi berdistribusi normal.

Dengan mempertimbangkan hasil pengujian statistik dan bukti visual dari kedua grafik di atas, asumsi normalitas dalam penelitian ini dinilai terpenuhi secara metodologis. Nilai signifikansi K-S sebesar 0,007 tidak dapat dijadikan satu-satunya dasar untuk menyimpulkan adanya pelanggaran normalitas yang substantif. Hal ini disebabkan oleh sensitivitas tinggi uji K-S pada sampel besar, yang kerap menghasilkan penolakan H_0 meskipun penyimpangan dari distribusi normal bersifat trivial. Justifikasi lebih kuat diperoleh dari penerapan *Central Limit Theorem* yang menjamin konvergensi distribusi sampling menuju distribusi normal seiring meningkatnya ukuran sampel, serta dari inspeksi visual histogram dan Normal P-P Plot yang secara konsisten menunjukkan pola distribusi residual yang mendekati normal. Penegasan ini diperkuat oleh gambaran histogram yang membentuk kurva simetris menyerupai lonceng dan titik-titik pada P-P Plot yang secara konsisten mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk dilanjutkan pada tahap analisis berikutnya.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya hubungan linear yang kuat di antara variabel-variabel independen dalam model. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Model dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 (Ghozali, 2018).

Tabel 12 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	0.592	1.690	Tidak Multikolinearitas
<i>Reliability</i> (X2)	0.552	1.812	Tidak Multikolinearitas
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.421	2.373	Tidak Multikolinearitas
<i>Assurance</i> (X4)	0.446	2.240	Tidak Multikolinearitas
<i>Empathy</i> (X5)	0.376	2.662	Tidak Multikolinearitas

Sumber: Olahan Data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.12, seluruh variabel independen menunjukkan nilai *Tolerance* di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10. Nilai VIF tertinggi dimiliki oleh variabel *Empathy* (X5) sebesar 2,662 yang berarti masih jauh di bawah ambang batas 10. Variabel *Assurance* (X4) memiliki VIF sebesar 2,240, *Responsiveness* (X3) sebesar 2,373, *Reliability* (X2) sebesar 1,812, dan *Tangibles* (X1) sebesar 1,690. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas, yang berarti tidak ada hubungan linear yang mengganggu di antara variabel-variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian residual antar pengamatan dalam model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap masing-masing variabel independen. Model dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi seluruh variabel independen terhadap absolut residual lebih dari 0,05 (Ghozali, 2018).

Tabel 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Variabel	Koefisien B	Sig.	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	0.000	1.000	Tidak Heteroskedastisitas
<i>Reliability</i> (X2)	0.000	1.000	Tidak Heteroskedastisitas
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.000	1.000	Tidak Heteroskedastisitas
<i>Assurance</i> (X4)	0.000	1.000	Tidak Heteroskedastisitas
<i>Empathy</i> (X5)	0.000	1.000	Tidak Heteroskedastisitas

Sumber: Olahan Data SPSS, 2026.

Berdasarkan hasil uji Glejser pada Tabel 4.13, seluruh variabel independen menunjukkan nilai signifikansi sebesar 1,000, yang jauh di atas nilai kritis 0,05. Nilai koefisien B seluruh variabel pun bernilai 0,000 yang mengindikasikan bahwa tidak ada variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap nilai absolut residual. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas, sehingga varian residual penelitian ini bersifat homoskedastis dan model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji besarnya pengaruh variabel-variabel independen, yaitu kelima dimensi SERVQUAL, terhadap variabel dependen berupa kepuasan siswa secara simultan maupun parsial. Hasil analisis regresi disajikan pada tabel berikut.

Tabel 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Konstanta)	-1.433	1.124	-	-1.275	0.204
<i>Tangibles</i> (X1)	0.175	0.082	0.112	2.146	0.034
<i>Reliability</i> (X2)	-0.132	0.088	-0.081	-1.494	0.137
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.193	0.098	0.122	1.970	0.051
<i>Assurance</i> (X4)	0.755	0.076	0.597	9.947	<0,001
<i>Empathy</i> (X5)	0.343	0.098	0.229	3.504	<0,001

Sumber: Olahan Data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.14, persamaan regresi linear berganda yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = -1,433 + 0,175X_1 - 0,132X_2 + 0,193X_3 + 0,755X_4 + 0,343X_5 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut akan diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar -1,433 menunjukkan nilai prediksi kepuasan siswa ketika seluruh variabel independen bernilai nol secara bersamaan. Konstanta negatif dalam persamaan regresi tidak selalu mencerminkan kondisi yang buruk atau tidak realistis, melainkan merupakan parameter matematis yang wajar dalam model linear berganda. Secara empiris, kondisi di mana semua variabel independen (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) bernilai nol secara simultan hampir tidak mungkin terjadi dalam konteks persepsi siswa terhadap Program Makan Bergizi Gratis. Siswa yang mengikuti program ini selalu berinteraksi dengan setidaknya satu dimensi pelayanan, sehingga nilai prediksi yang relevan senantiasa berada dalam rentang nilai variabel yang sesungguhnya. Dengan demikian, konstanta negatif pada model ini hanya memiliki makna matematis dalam kerangka persamaan regresi, dan tidak perlu diinterpretasikan sebagai gambaran kondisi pelayanan yang negatif. Dalam konteks pelayanan publik yang bersifat gratis seperti Program MBG, siswa tidak memiliki ekspektasi awal berbasis harga sehingga penilaian mereka sepenuhnya didasarkan pada pengalaman dan persepsi terhadap dimensi-dimensi pelayanan yang mereka terima.
2. Jika Koefisien *Tangibles* (X1) sebesar 0,175 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada dimensi bukti fisik akan meningkatkan kepuasan siswa sebesar 0,175 poin, dengan asumsi variabel lain konstan.
3. Koefisien *Reliability* (X2) bernilai negatif sebesar -0,132, yang berarti peningkatan satu satuan pada dimensi keandalan justru berkaitan dengan penurunan kepuasan siswa sebesar 0,132 poin.
4. Koefisien *Responsiveness* (X3) sebesar 0,193 menunjukkan pengaruh positif daya tanggap terhadap kepuasan siswa.
5. Koefisien *Assurance* (X4) memiliki nilai terbesar, yaitu 0,755 yang mencerminkan kontribusi dimensi jaminan yang paling dominan dalam membentuk kepuasan siswa.

6. Sementara itu, koefisien *Empathy* (X5) sebesar 0,343 menunjukkan pengaruh positif yang signifikan dari dimensi empati terhadap kepuasan siswa.

Uji Hipotesis
Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi < 0,05, maka variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa; sebaliknya, apabila nilai signifikansi > 0,05 maka pengaruhnya tidak signifikan. Dengan $df = n - k - 1 = 145 - 5 - 1 = 139$ dan taraf signifikansi 5% (dua arah), nilai t tabel yang diperoleh adalah sebesar 1,655.

Tabel 15 Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	t_Hitung	Sig.	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X1)	2.146	0.034	Berpengaruh Signifikan
<i>Reliability</i> (X2)	-1.494	0.137	Tidak Signifikan
<i>Responsiveness</i> (X3)	1.970	0.051	Tidak Signifikan
<i>Assurance</i> (X4)	9.947	< 0,001	Berpengaruh Signifikan
<i>Empathy</i> (X5)	3.504	< 0,001	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Olahan Data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 15, hasil uji t untuk masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

Pertama, variabel *Tangibles* (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,146 dengan signifikansi 0,034. Karena nilai t hitung (2,146) > t tabel (1,655) dan signifikansi (0,034) < 0,05, maka *Tangibles* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa. Kedua, variabel *Reliability* (X2) memiliki nilai t hitung sebesar -1,494 dengan signifikansi 0,137. Karena nilai absolut t hitung (-1,494) < t tabel (1,655) dan signifikansi (0,137) > 0,05, maka *Reliability* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa. Ketiga, variabel *Responsiveness* (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 1,970 dengan signifikansi 0,051. Karena nilai signifikansi (0,051) > 0,05, meskipun nilai t hitung (1,970) > t tabel (1,655), kriteria utama pengambilan keputusan berdasarkan nilai probabilitas menunjukkan bahwa *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa pada taraf signifikansi 5%. Keempat, variabel *Assurance* (X4) memiliki nilai t hitung sebesar 9,947 dengan signifikansi < 0,001, jauh melampaui nilai kritis. Dengan demikian, *Assurance* berpengaruh signifikan dan paling dominan di antara seluruh dimensi. Kelima, variabel *Empathy* (X5) memiliki nilai t hitung sebesar 3,504 dengan signifikansi < 0,001, sehingga *Empathy* juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa.

4.5.2 Uji F (Simultan)

Tabel 16 Hasil Uji F (Simultan)

F Hitung	Sig.	Keterangan
96,523	0,000	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Olahan Data SPSS, 2026.

Dasar Pengambilan Keputusan:

Jika Sig. < 0,05 maka **H₀** ditolak dan **H_a** diterima.

Jika Sig. > 0,05 maka **H₀** diterima dan **H_a** ditolak.

Berdasarkan Tabel 4.16 hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 96,523 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Siswa (Y) pada Program Makan Bergizi Gratis di SMAN 2 Depok.

Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan berdasarkan SERVQUAL secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh satu dimensi pelayanan tertentu, melainkan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara keseluruhan yang diberikan dalam pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis.

Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Tabel.17 Hasil Uji F (Simultan)

Statistik	Nilai
R	0.881
R Square	0.776
Adjusted R Square	0.768
Std. Error of Estimate	2.051

Sumber: Olahan Data SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,776 menunjukkan bahwa 77,6% variasi kepuasan siswa dapat dijelaskan oleh variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sementara itu, sebesar 22,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas rasa makanan, preferensi individu siswa, kondisi lingkungan sekolah, maupun faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Nilai R^2 yang tinggi menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan variasi kepuasan siswa.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berdasarkan seluruh tahapan analisis yang telah dilakukan, bagian ini membahas mengenai hasil penelitian secara lebih mendalam dengan menghubungkannya pada kerangka teori SERVQUAL serta berbagai temuan penelitian terdahulu yang relevan.

Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Siswa

Hasil uji t menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai t hitung sebesar 2,146 dan signifikansi 0,034. Dimensi bukti fisik ini mencakup kebersihan makanan, kelengkapan alat makan, serta kondisi tempat distribusi. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Malla et al. (2025) yang menemukan bahwa *Tangibles* merupakan salah satu dimensi paling dominan dalam memengaruhi kepuasan siswa pada program makan bergizi di sekolah. Siswa cenderung pertama kali menilai sebuah layanan dari aspek yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung. Kebersihan dan kerapian penyajian makanan menjadi titik kontak pertama yang membentuk persepsi mereka terhadap keseluruhan kualitas

program. Wibowo et al. (2026) juga menemukan hasil serupa, di mana dimensi Tangibles mendapat skor kepuasan tertinggi dalam survei di sekolah dasar. Meskipun konteks usia berbeda, temuan ini mengonfirmasi bahwa aspek visual dan fisik layanan bersifat lintas konteks dalam memengaruhi kepuasan penerima layanan.

Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Siswa

Berbeda dari ekspektasi teoretis, dimensi *Reliability* (X2) justru tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dalam penelitian ini, dengan nilai t hitung sebesar $-1,494$ dan signifikansi $0,137$. Koefisien regresi yang negatif ($-0,132$) mengindikasikan adanya kecenderungan hubungan terbalik antara dimensi keandalan (*Reliability*) dengan kepuasan siswa, meskipun tidak signifikan secara statistik. Hasil ini dapat dipahami dalam konteks program MBG sebagai kebijakan pemerintah yang bersifat wajib dan terstandar. Siswa kemungkinan besar menganggap konsistensi jadwal pembagian makanan dan ketepatan porsi sebagai hal yang sudah "given" atau bukan merupakan pembeda utama dalam pengalaman mereka. Temuan ini bersesuaian dengan penelitian Malla et al. (2025) yang menemukan bahwa *Responsiveness* dan dimensi-dimensi tertentu tidak signifikan dalam konteks program makan sekolah pemerintah, karena siswa cenderung menilai aspek-aspek tersebut sebagai standar minimum yang pasti dipenuhi. Nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel ini pun relatif lebih rendah ($0,637$), yang mengindikasikan bahwa persepsi siswa terhadap aspek keandalan (*Reliability*) mungkin lebih beragam dan kompleks dibandingkan dimensi lain.

Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Siswa

Dimensi *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa, dengan nilai t hitung sebesar $1,970$ dan signifikansi $0,051$ yang berada di atas ambang batas $0,05$. Meskipun nilai t hitung sedikit melampaui t tabel ($1,655$), pengambilan keputusan dalam uji hipotesis didasarkan pada nilai probabilitas (sig.), sehingga variabel ini dinyatakan tidak signifikan pada taraf 5% . Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan pelayanan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan siswa memang menjadi aspek yang diperhatikan oleh peserta program, tetapi pengaruhnya belum cukup kuat untuk secara mandiri menentukan tingkat kepuasan mereka. Dalam konteks program yang bersifat massal dan dilaksanakan dengan prosedur yang relatif seragam, siswa cenderung lebih memprioritaskan aspek lain dari kualitas layanan—seperti jaminan keamanan pangan dan tampilan fisik—dibandingkan sekadar kecepatan atau daya tanggap petugas. Penelitian Taufikin (2025) memperkuat temuan ini dengan menyoroti bahwa responsivitas terhadap preferensi individu siswa masih menjadi tantangan dalam program makan sekolah di Indonesia. Pendekatan yang seragam sering kali belum mampu mengakomodasi kebutuhan dan preferensi masing-masing siswa, sehingga tingkat responsivitas yang baik secara prosedural belum tentu secara otomatis meningkatkan kepuasan apabila layanan yang diberikan belum sepenuhnya selaras dengan harapan penerima manfaat.

Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Siswa

Dimensi *Assurance* (X4) terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan siswa, dengan nilai t hitung sebesar $9,947$ dan signifikansi

$< 0,001$. Koefisien regresi sebesar 0,755 merupakan yang tertinggi di antara seluruh dimensi, menandakan bahwa jaminan keamanan pangan, kandungan gizi, dan kepercayaan terhadap pengelola program memiliki kontribusi paling besar dalam membentuk kepuasan siswa. Temuan ini memiliki implikasi kebijakan yang signifikan. Dalam konteks program MBG yang bertujuan meningkatkan status gizi pelajar, kepercayaan siswa terhadap mutu dan keamanan makanan yang disajikan menjadi fondasi utama keberhasilan program. Apabila siswa meragukan kandungan gizi atau keamanan pangan yang diberikan, kepuasan mereka akan menurun secara substansial terlepas dari dimensi layanan lainnya. Hal ini konsisten dengan temuan Taufikin (2025) yang menemukan bahwa kepercayaan terhadap keamanan makanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan dan partisipasi siswa dalam program makan sekolah.

Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Siswa

Dimensi *Empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai t hitung sebesar 3,504 dan signifikansi $< 0,001$. Koefisien regresi positif sebesar 0,343 menunjukkan bahwa semakin besar perhatian, keramahan, dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan siswa, maka kepuasan siswa akan semakin meningkat. Temuan ini menjadi menarik ketika dibandingkan dengan hasil penelitian Malla et al. (2025), yang menemukan bahwa dimensi *Empathy* justru memiliki pengaruh negatif terhadap tingkat kepuasan. Perbedaan hasil ini dapat dijelaskan melalui perbedaan konteks dan karakteristik responden. Siswa kelas XI SMAN 2 Depok yang berlokasi di wilayah urban dengan karakteristik sosial yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Dalam konteks ini, perhatian dan kepedulian yang diberikan petugas dapat dipersepsikan sebagai bentuk penghargaan terhadap kebutuhan dan kondisi masing-masing siswa, sehingga menimbulkan pengalaman layanan yang lebih positif.

Sebaliknya, pada konteks lain, perhatian yang terlalu intens dapat dipandang sebagai bentuk intervensi yang mengurangi ruang kebebasan individu. Oleh karena itu, perbedaan hasil antara kedua penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh dimensi empati tidak selalu sama pada setiap kelompok penerima layanan. Temuan ini sekaligus memperkuat pandangan Parasuraman et al. (1988) bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh karakteristik sosial, budaya, serta ekspektasi pengguna layanan. Dengan demikian, besarnya pengaruh suatu dimensi SERVQUAL, termasuk *empathy*, dapat berbeda-beda bergantung pada konteks tempat layanan tersebut diberikan dan bagaimana penerima layanan memaknai pengalaman yang mereka rasakan.

Pengaruh Simultan dan Implikasi Kebijakan

Secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai F hitung sebesar 96,523 dan signifikansi $< 0,001$. Nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,776 menunjukkan bahwa model yang dibangun mampu menjelaskan 77,6% variasi kepuasan siswa. Angka tersebut tergolong sangat tinggi untuk penelitian di bidang ilmu sosial dan bahkan lebih besar dibandingkan hasil penelitian Malla et al. (2025) yang hanya mampu menjelaskan 42,3% variasi kepuasan. Tingginya kemampuan model dalam penelitian ini kemungkinan dipengaruhi oleh karakteristik responden yang lebih spesifik, yaitu siswa kelas XI SMAN 2 Depok, serta jumlah

sampel yang relatif besar, yaitu 145 responden, sehingga gambaran yang diperoleh menjadi lebih fokus dan representatif.

Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap Program Makan Bergizi Gratis (MBG) tidak ditentukan oleh satu aspek pelayanan saja, melainkan merupakan hasil dari kombinasi berbagai dimensi kualitas layanan yang saling melengkapi. Artinya, pengalaman siswa terhadap program MBG ini terbentuk dari bagaimana layanan diberikan secara keseluruhan, mulai dari kualitas fisik yang terlihat, sikap petugas, rasa aman yang dirasakan, hingga cara pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan mereka. Temuan ini juga memberikan beberapa implikasi bagi pengelolaan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di SMAN 2 Depok. Pertama, pengelola program perlu memberikan perhatian khusus pada upaya membangun kepercayaan siswa terhadap kualitas dan keamanan makanan yang disediakan. Mengingat dimensi *Assurance* menjadi faktor yang paling kuat memengaruhi kepuasan, penyampaian informasi yang jelas mengenai kandungan gizi, proses pengolahan makanan, serta jaminan keamanan pangan dapat menjadi langkah yang efektif untuk meningkatkan keyakinan siswa terhadap program.

Kedua, aspek fisik pelayanan atau *Tangibles*, seperti kebersihan, kerapian penyajian makanan, dan kondisi sarana pendukung, perlu terus dijaga kualitasnya. Begitu juga dengan dimensi *Empathy*, karena sikap ramah, perhatian, dan kepedulian petugas terbukti memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan siswa. Semakin baik pengalaman yang dirasakan siswa saat berinteraksi dengan petugas, semakin besar pula kemungkinan mereka memberikan penilaian positif terhadap program secara keseluruhan. Ketiga, meskipun dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial, keduanya tetap menjadi bagian dari model yang secara simultan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Oleh karena itu, kedua aspek tersebut tetap perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Keandalan layanan dan kecepatan respons petugas tetap berperan sebagai fondasi yang mendukung terciptanya pengalaman layanan yang konsisten dan memuaskan bagi siswa.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) terhadap kepuasan siswa kelas XI di SMAN 2 Depok berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut. Pertama, secara simultan, kelima dimensi SERVQUAL terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, dengan nilai F hitung sebesar 96,523 dan signifikansi $< 0,001$ serta koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,776. Kedua, secara parsial, dimensi *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa ($t = 2,146$; sig. = 0,034). Ketiga, dimensi *reliability* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa ($t = -1,494$; sig. = 0,137). Keempat, dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan siswa ($t = 1,970$; sig. = 0,051). Kelima, dimensi *assurance* merupakan variabel yang paling dominan dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa ($t = 9,947$; sig. $< 0,001$; B = 0,755). Keenam, dimensi *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa ($t = 3,504$; sig. $< 0,001$). Temuan ini mempertegas bahwa kepuasan siswa

terhadap Program MBG terbentuk dari pengalaman menyeluruh terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan, dengan jaminan keamanan pangan dan kepercayaan terhadap pengelola program sebagai faktor yang paling menentukan. Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Model yang dibangun hanya mampu menjelaskan 77,6% variasi kepuasan siswa, yang berarti masih terdapat 22,4% faktor lain di luar kelima dimensi SERVQUAL yang turut memengaruhi kepuasan namun belum dianalisis. Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan pada siswa kelas XI SMAN 2 Depok sehingga generalisasi hasil penelitian terhadap populasi yang lebih luas masih memerlukan kajian lanjutan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pada aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* perlu terus dilakukan agar pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) dapat memberikan manfaat yang optimal dan meningkatkan kepuasan siswa secara berkelanjutan.

REFERENCE

- Agustini, U. (2025). Efektivitas dan tantangan kebijakan program makan bergizi gratis sebagai intervensi pendidikan di Indonesia. *Jurnal Kiprah Pendidikan*, 4(3), 362-368.
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Astuti, A. K. (2016). Pelaksanaan perilaku sehat pada anak usia dini di PAUD Purwomukti Desa Batur Kecamatan Getasan. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 6(3), 264-272.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Center for Indonesia's Strategic Development Initiatives (CISDI). (2024). *Makan bergizi gratis: Menilik tujuan, anggaran, dan tata kelola program* (Policy paper series: Mengkaji Ulang program makan bergizi gratis). CISDI.
- Danim, S., & Khairi, A. (2026). Free nutritious school meals: Effects on student well-being and learning. *Indonesian Journal of Educational Development (IJED)*, 6(4), 1483-1496.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Malla, A., Rombot, D. V., Bolang, A. S., 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Priyatno, D. (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum*. Andi.
- Qomarrullah, R. I., Suratni, S., & Sawir, M. (2025). Dampak jangka panjang program makan bergizi gratis terhadap kesehatan dan keberlanjutan pendidikan. *Indonesian journal of intellectual publication*, 5(2), 130-137.
- 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.
- Saifuddin, A. (2020). *Penyusunan Skala Psikologi (Edisi 3)*. Pustaka Pelajar.
- Santana, S. A., Batista, S. A., da Costa Maynard, D., Ginani, V. C., Zandonadi, R. P., & Botelho, R. B. A. (2023). Acceptability of school menus: A systematic review of assessment methods. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(3), 2242.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.)*. Wiley.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2015). *Metode Penelitian Survei (Edisi Revisi)*. LP3ES.
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tanziha, I., Ekayanti, I., & Ahmad, A. (2025). The impact of a free nutritious meal program on elementary school students' concentration levels. *AcTion: Aceh Nutrition Journal*, 10(3), 790-800.
- Taufikin, T. (2025). Beyond Free Meals in Elementary Education: Rethinking School Nutrition Policy through Cultural Trust, Efficiency, and Islamic Justice in Indonesia. *BASICA*, 5(1), 115-130.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction (Edisi 4)*. Andi.
- Tsai, M., Ritchie, L. D., Ohri-Vachaspati, P., & Au, L. E. (2019). Student perception of healthfulness, school lunch healthfulness, and participation in school lunch: the healthy communities study. *Journal of nutrition education and behavior*, 51(5), 623-628.
- Wang, L., et al. (2022). Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di sekolah menengah pertama. *Jurnal Basicedu*, 6(6), 9840-9849. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i6.3929>
- Wibowo, H. S., Febriani, A. S., & Trisnani, N. (2026). Survei kepuasan peserta didik sekolah dasar Segugus 5 Pengasih terhadap Program Makan Bergizi Gratis (MBG). *JIP: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(8), 913-921.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Zuercher, M. D., Cohen, J. F., Hecht, C. A., Hecht, K., Orta-Aleman, D., Patel, A., ... & Gosliner, W. (2024). Parent perceptions of school meals influence student participation in school meal programs. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 56(4), 230-241.