

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dina Victoria Rombot (2025) yang berjudul **“Analisis Faktor Kualitas Layanan Berbasis SERVQUAL Terhadap Kepuasan Siswa Pada Program Makan Bergizi Gratis: Studi Kuantitatif di SMA Negeri 2 Bitung”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan sebagai determinan kepuasan siswa dalam implementasi program makan bergizi gratis berskala nasional. penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan siswa sebagai indikator keberterimaan dan efektivitas kebijakan kesehatan berbasis sekolah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bukti empiris dalam bidang kesehatan masyarakat, sekaligus menjadi dasar perbaikan kebijakan MBG agar tidak hanya efektif secara gizi, tetapi juga optimal dari perspektif kualitas layanan dan pengalaman peserta program. Lokasi penelitian adalah SMA Negeri 2 Kota Bitung, dilaksanakan pada Oktober-November 2025. Populasi penelitian adalah seluruh 1.506 siswa sekolah tersebut, dengan sampel sebanyak 317 siswa yang dipilih melalui teknik purposive sampling.

Hasil analisis univariat menunjukkan profil responden yang sesuai dengan sasaran Program MBG. Mayoritas siswa berusia >15 tahun (59,2%) dengan status gizi normal (78,4%), meskipun ditemukan masalah gizi lebih yang signifikan (15,2%). Dari sisi sosio ekonomi,

sebagian besar orang tua memiliki pendidikan maksimal SMA (Ibu: 75,1%; Ayah: 69,4%) dan separuh keluarga berpendapatan $\leq$ Rp3.000.000 per bulan (50,2%), menguatkan relevansi program ini sebagai intervensi sosial.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa secara individual, bukti fisik ($r=0,650$; $p=0,000$) dan keandalan ($r=0,550$; $p=0,000$) memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan. Sebaliknya, empati menunjukkan korelasi negatif yang signifikan ($r=-0,278$; $p=0,000$). Sementara itu, daya tanggap dan jaminan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik

Hasil analisis multivariat. Model regresi linier berganda terbukti layak ($F=44,343$; $p=0,000$) dan kelima dimensi bersama-sama menjelaskan 42,3% variasi kepuasan ($R^2=0,423$). Hanya tiga dimensi yang berpengaruh signifikan: bukti fisik sebagai faktor dominan ($\beta=0,368$; $p=0,000$), diikuti keandalan ($\beta=0,289$; $p=0,000$). Sejalan dengan analisis bivariat, empati berpengaruh negatif signifikan ($\beta=-0,180$; $p=0,002$), sementara daya tanggap dan jaminan tidak signifikan.

Hasil analisis multivariat menunjukan bahwa kelima dimensi SERVQUAL secara simultan menjelaskan 42,3% variasi kepuasan siswa, dengan bukti fisik sebagai variabel dominan, diikuti oleh keandalan. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menempatkan aspek fisik dan konsistensi layanan sebagai determinan

utama kepuasan pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988; Pangemanan et al., 2022).

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mukhlisah (2020) yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara**". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan non perizinan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner (angket), observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai $Y = 0,27 X + 1,938$, setiap satu kenaikan kualitas berpengaruh sebesar 0,27 kepada kepuasan, berarti terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Perhitungan uji T yaitu thang sebesar 9,400 dibandingkan dengan ab (db=79) yaitu 1,664 dengan taraf signifikan 5%, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Pengaruh kualitas pelayanan nonperizinan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Selatan adalah kuat dengan

Koefisien Determinan (r^2) 52,8% Faktor pendorong kualitas pelayanan yaitu kesadaran pegawai akan kebersihan dan kenyamanan kantor serta letak Kantor Camat yang strategis. Faktor penghambat kualitas pelayanan yaitu kurangnya sarana prasarana, sumber daya manusia yang kurang, dan kedisiplinan pegawai.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman *et al.* Dalam Dr. Ahmad Muflih Azam, dkk (2018). Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan dan pengalaman aktual. Menurut Zaid (2021) kualitas pelayanan adalah penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan, yang mencakup ketepatan waktu, kesopanan, konsistensi, kenyamanan, dan ketuntasan.

Berdasarkan teori di atas maka dapat diambil bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan layanan jasa yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses yang diberikan oleh produsen untuk memenuhi harapan konsumen.

b. Perspektif Kualitas Pelayanan

Menurut Garvin dalam Fandy Tjiptono (2017: 129) menyatakan bahwa setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini: *transcendental approach*, *product-based*

approach, user based approach, manufacturing-based approach, and value based approach.

1) *Transcendental Approach* (pendekatan transendental)

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang secara intuitif bisa dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, contohnya kecantikan atau cinta. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman didapatkan dari esposur berulang kali (*repeated exposure*).

2) *Product based approach* (pendekatan berbasis produk)

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

3) *User based approach* (pendekatan berbasis pengguna)

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan *demand oriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan nya.

4) *Manufacturing based approach* (pendekatan berbasis manufaktur)

Perspektif ini bersifat *supply based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirement*).

5) *Value based approach* (pendekatan berbasis nilai)

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan trade off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*, yakni tingkat kinerja terbaik atau yang sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang bernilai.

c. Prinsip-Prinsip Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Menurut Gaspersz dalam Hadi

Susanto dan Sri mulyani (2018) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan reliabilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
- 4) Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
- 5) Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
- 6) Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
- 7) Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.
- 8) Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parkir dan sebagainya.
- 10) Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan Lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan SERVQUAL menurut Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry dalam Rudy C Tarumingkeng (2025 : 4) adalah sebagai berikut:

- 1) *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
- 2) *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- 3) *Assurances*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
- 4) *Empathy*, perhatian individual terhadap pelanggan.
- 5) *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

2. Program Makan Bergizi Gratis (MBG)

a. Pengertian Makan Bergizi Gratis

Makan bergizi gratis (MBG) adalah program nasional pemerintah Indonesia, di bawah pemerintahan Presiden Prabowo Subianto, yang bertujuan menyediakan makanan sehat dan bergizi secara gratis.

Secara sederhana, MBG adalah program pemerintah yang memberikan bantuan makanan bergizi gratis kepada kelompok masyarakat yang membutuhkan. Sasaran utamanya adalah anak-anak usia dini, anak-anak sekolah, serta ibu hamil. Program ini tidak hanya sekadar memberikan makanan, tetapi juga merupakan sebuah investasi besar untuk masa depan bangsa. Pemerintah yakin

bahwa asupan gizi yang optimal pada usia emas (golden age) akan membentuk generasi yang lebih sehat, cerdas, dan produktif.

b. Tujuan dan sasaran program MBG

Tujuan utama dari program MbG adalah untuk mengurangi angka malnutrisi dan stunting yang masih menjadi permasalahan serius di Indonesia, khususnya pada kelompok rentan. Kelompok tersebut meliputi balita, anak-anak, ibu hamil, dan ibu menyusui. Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan gizi harian masyarakat, terutama di kalangan anak-anak dan ibu, dapat tercukupi dengan baik sesuai dengan standar angka kecukupan Gizi (AKG).

Program MBG juga bertujuan untuk meningkatkan prestasi belajar siswa melalui penyediaan makanan bergizi di sekolah. Menyediakan makanan sehat di sekolah diharapkan dapat mendukung konsentrasi siswa dan meningkatkan partisipasi mereka dalam kegiatan belajar, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia.

Program MBG juga dirancang untuk menggerakkan ekonomi lokal dengan melibatkan UMKM, petani, dan nelayan dalam rantai pasokannya. Dengan melibatkan pelaku usaha lokal, program ini dapat memberikan dampak positif kesejahteraan masyarakat secara lebih luas.

c. Dampak Strategis Program MBG

Program MBG memiliki berbagai dampak strategis, baik dalam bidang ekonomi, kesehatan, pendidikan, maupun ketahanan pangan. Berikut adalah beberapa dampak positif yang diharapkan dari implementasi program ini:

1) Ekonomi

MBG mendorong keterlibatan UMKM, petani, dan nelayan dalam rantai pasokannya, yang pada gilirannya dapat memperkuat ekonomi lokal. Dalam melibatkan lebih banyak pihak dalam proses distribusi dan produksi pangan bergizi, program ini dapat membuka peluang usaha baru dan meningkatkan pendapatan bagi para pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

2) Kesehatan

Program MBG diharapkan dapat menurunkan prevalensi stunting dan malnutrisi, terutama pada kelompok rentan. Dengan memberikan makanan bergizi secara teratur, anak-anak dan ibu hamil serta menyusui akan mendapatkan manfaat kesehatan yang signifikan, yang berujung pada peningkatan kualitas hidup mereka.

3) Pendidikan

Dengan menyediakan makanan bergizi bagi siswa, program ini dapat meningkatkan konsentrasi dan kemampuan belajar mereka. Makanan yang sehat juga dapat mendorong partisipasi siswa dalam kegiatan sekolah dan mengurangi angka putus sekolah, yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan Indonesia.

4) Ketahanan Pangan

Program ini bertujuan untuk mengurangi ketergantungan pada impor pangan dan memperkuat produksi pangan lokal. Dengan meningkatkan konsumsi produk-produk lokal yang bergizi, Indonesia dapat memperkuat ketahanan pangan dan mengurangi ketergantungan pada pasokan luar negeri.

3. Kepuasan Siswa

a. Pengertian Kepuasan Secara Umum

Kepuasan adalah suatu kondisi perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Jika hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan, maka seseorang akan merasa puas. Sebaliknya, jika hasilnya di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.

Menurut Fandy Tjiptono (2017), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja

layanan yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila kinerja layanan berada di bawah harapan.

b. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan merupakan hal yang penting dilakukan. Melalui pengukuran yang dilakukan akan diketahui apakah pelayanan yang dilakukan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan tersebut atau tidak. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan jika pelayanan tersebut memberikan manfaat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang tidak mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang tidak efisien. Selain itu, melalui pengukuran kepuasan dapat diketahui pihak pemberi pelayanan apa saja kekurangan pelayanan yang diberikannya dan apa yang sudah baik, sehingga dapat di pertahankan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan itu baik atau tidak pengukuran kepuasanlah yang dapat mengukurnya.

Kotler dalam Kasmir (2019:242) mengemukakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Usulan

Dalam hal ini dapat dilakukan dengan meminta pelanggan mengisi kotak saran. Keluhan dan usulan pelanggan ini disampaikan dengan secara lisan.

2) Survei Kepuasan Konsumen

Survei ini kepuasan konsumen biasanya dapat dilakukan dengan membagi kuesioner kepada pelanggan. Mencantumkan pertanyaan-pertanyaan yang bersangkutan dengan kepuasan pelanggan.

3) Konsumen Samaran

Menggunakan konsumen samara bisa dengan meminta salah satu pegawai/petugas untuk menyamar menjadi konsumen. Dengan begitu pada saat penyamaran, pegawai yang menyamar tersebut dapat menilai secara langsung seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan.

4) Analisis Mantan Pelanggan

Menganalisis catatan pelanggan dengan melihat apakah pelanggan yang dulunya pernah menggunakan pelayanan sampai saat ini masih menggunakan pelayanan kita. Dengan menganalisis itu dapat diketahui jika tidak menggunakan lagi harus ditemukan apa alasan pelanggan tersebut tidak menggunakan pelayanan kita lagi.

c. Indikator Kepuasan

Menurut Fandy Tjiptono (2017), indikator kepuasan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kesesuaian Harapan (Expectation Confirmation)

Merupakan tingkat kesesuaian antara harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja nyata yang dirasakan setelah menerima layanan. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan yang dimiliki oleh masyarakat.

2) Minat Menggunakan Kembali (Repurchase Intention)

Merupakan kecenderungan atau keinginan masyarakat untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Minat ini muncul sebagai akibat dari pengalaman positif dan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang telah diterima.

3) Kediaan Merekomendasikan (Word of Mouth)

Merupakan sikap masyarakat yang bersedia untuk menyampaikan pengalaman positif serta merekomendasikan layanan kepada orang lain. Indikator ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi karena masyarakat tidak hanya puas, tetapi juga percaya terhadap kualitas layanan tersebut.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan bukanlah hal yang dapat dirasakan tanpa alasan. Ada faktor faktor yang mempengaruhinya sehingga rasa puas muncul dan dirasakan oleh individu. Tujuan terbentuknya sebuah organisasi/perusahaan yang bertugas melaksanakan pelayanan jasa memberikan kepuasan kepada pengguna jasanya. Begitu juga dengan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik akan berusaha mampu dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Indrasari (2019:87) berpendapat dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan:

- 1) Kualitas Produk Kualitas produk dapat dilihat dari output yang dihasilkan. Memberikan manfaat bagi penggunanya membuktikan bahwa produk yang dihasilkan memiliki kualitas produk yang tinggi.
- 2) Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan sangat diperhatikan oleh pengguna layanan terutama bagi penyedia layanan jasa. Selain memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan akan diperhatikan juga karena pelayanan juga mampu memberi kepuasaan kepada pengguna layanan.
- 3) Emosional Emosional merupakan perasaan yang datang dari diri sipengguna layanan. Kepuasan yang dihasilkan dari emosional adalah hal yang berbeda, karena rasa puas dari emosional bukan karena produk dan pelayanan yang baik, melainkan karena merek. Merek yang dimaksud adalah merek-merek yang terkenal.
- 4) Harga Harga akan lebih diperhatikan oleh pengguna layanan jasa. Harga yang relative murah akan lebih diminati pengguna layanan.
- 5) Biaya Kesepakatan harga diawal harus dilakukan dengan bijak. Adanya biayabiaya tambahan yang harus dibayar oleh pelanggan pada saat sudah menerima pelayanan akan menimbulkan kekecewaan.

Brady dan Cronin (2001) dalam Rudy C Tarumingkeng (2025) mengemukakan kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang didasarkan pada tiga dimensi, yaitu:

- 1) Kualitas Interaksi (Interaction Quality) Kualitas interaksi dilihat dari komunikasi saat pelayanan dilakukan. Misalnya ketika menerima pelayanan, pegawai bersikap ramah dan sopan.
- 2) Kualitas Lingkungan Fisik (Physical Environment Quality) Kualitas Lingkungan Fisik dapat dilihat dari kebersihan dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan.
- 3) Outcome Quality, kualitas hasil dari layanan yang diberikan.

Kualitas Hasil (Outcome Quality) Kualitas hasil adalah yang dirasakan konsumen setelah menerima pelayanan tersebut. Jika itu berupa benda, benda dapat dilihat wujudnya. Jika itu jasa, manfaat jasa tersebut dapat dirasakan penggunaanya.

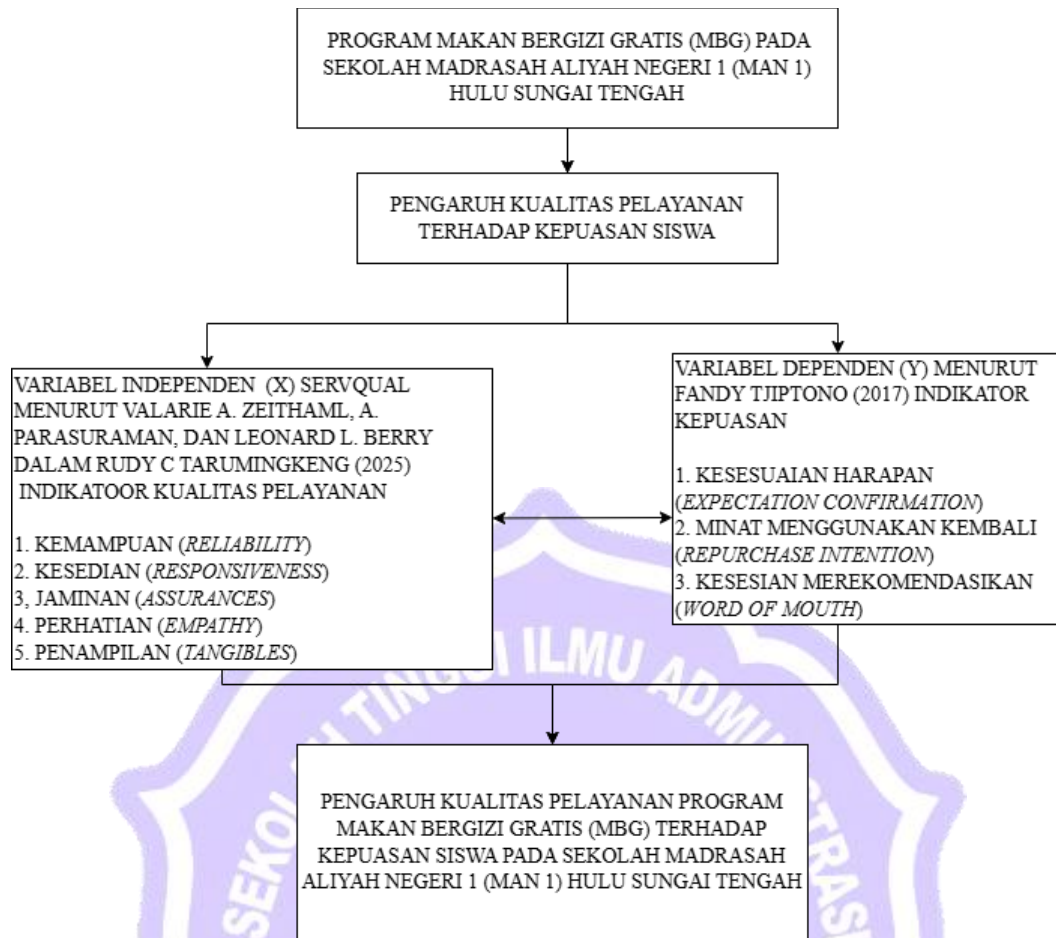
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) sebagai variabel independen (X) diduga berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai variabel dependen (Y) di MAN 1 Hulu Sungai Tengah.

Kerangka pemikiran penelitian ini berangkat dari fenomena masih ditemukannya ketidakpuasan siswa terhadap pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis (MBG), seperti kualitas makanan yang kurang sesuai harapan, adanya perbedaan kualitas makanan setiap siswa, serta pelayanan yang belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam program MBG masih perlu diperhatikan.

Kerangka pemikiran pada penelitian ini menjelaskan bahwa Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MAN 1) Hulu Sungai Tengah menjadi objek penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) mengacu pada teori Kotler (2017) yang terdiri atas lima indikator, yaitu kemampuan (reliability), kesediaan (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (empathy), dan penampilan (tangibles).

Sementara itu, kepuasan siswa sebagai variabel dependen (Y) mengacu pada teori Fandy Tjiptono (2017) yang diukur melalui indikator kesesuaian harapan (expectation confirmation), minat menggunakan kembali (repurchase intention), dan kesediaan merekomendasikan (word of mouth). Berdasarkan hubungan kedua variabel tersebut, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan Program MBG, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan siswa. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan kurang baik, maka kepuasan siswa juga cenderung menurun. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan Program MBG terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Hulu Sungai Tengah.



Sumber : Data diolah, 2026

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

D. Hipotesis

Hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) (X) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai tengah (Y).

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) secara signifikan terhadap kepuasan siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Tengah. Hal ini dipertegas oleh penelitian Dina

Victoria Rombot tentang analisis faktor kualitas layanan berbasis SERVQUAL terhadap kepuasan siswa pada program makan bergizi gratis di SMA Negeri 2 Bitung (2025).

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan program Makan Bergizi Gratis (MBG) secara signifikan terhadap kepuasan siswa pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Tengah. Hal ini dipertegas oleh penelitian Dina Victoria Rombot tentang analisis faktor kualitas layanan berbasis SERVQUAL terhadap kepuasan siswa pada program makan bergizi gratis di SMA Negeri 2 Bitung (2025).

