

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM MAKAN
BERGIZI GRATIS TERHADAP KEPUASAN IBU HAMIL DAN
ANAK BALITA
(KELURAHAN SUKAMAJU KOTA BANDUNG)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada Prodi
Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sali Al Aitaam*



Diajukan oleh:
Salma Salsabila Febrianti
NIM: 2261201073

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM
BANDUNG
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM MAKAN
BERGIZI GRATIS TERHADAP KEPUASAN IBU HAMIL DAN
ANAK BALITA
(KELURAHAN SUKAMAJU KOTA BANDUNG)**

Diajukan oleh:

Salma Salsabila Febrianti

NIM: 2261201073

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Adrie Charviandi.S.E.,M.M.

NIDN.0424018602

Tanggal

16 Juli 2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROGRAM MAKAN BERGIZI GRATIS TERHADAP KEPUASAN IBU HAMIL DAN ANAK BALITA (KELURAHAN SUKAMAJU KOTA BANDUNG)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Salma Salsabila Febrianti

NIM: 2261201073

Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal: 16 Juli 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Prodi

Yesi Suhartini, S.E., M.M.

NIDN. 0427078703



Penguji 1

Andri Asmari, S.E., M.M.

NIDN. 0408087911



Penguji 2

Fitriani Fajar, S.Sos., M.M.

NIDN. 0417038001



Bandung, 16 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sali Al-Aitaam



Dr. Yusnaini, S.E., M.M.

NIDN/NUPTK/0417087201

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sali Al-Aitaam adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri.

Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu hasil dari karya orang lain dalam penulisan Skripsi ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulis ilmiah.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 16 Juli 2026

Penulis,

Pebimbing



Salma Salsabila Febrianti

NIM: 2261201073

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Adrie', is written over a faint circular watermark of the Universitas Sali Al-Aitaam Bandung.

Adrie Charviandi.S.E.,M.M.

NIDN.0424018602

ABSTRAK

Program Makan Bergizi Gratis merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan status gizi masyarakat, khususnya bagi ibu hamil dan anak balita. Keberhasilan pelaksanaan program tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan yang diberikan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diterima penerima program. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Program Makan Bergizi Gratis, mengetahui kepuasan ibu hamil dan ibu yang memiliki anak balita sebagai penerima program, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden yang dipilih menggunakan teknik sampling jenuh (*total sampling*). Analisis data meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji linearitas, analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi (R^2), dan uji t (parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan penerima berada pada kategori baik. Analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = -1,638 + 0,244X$, sedangkan hasil uji t memperoleh nilai t hitung sebesar 20,377 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima Program Makan Bergizi Gratis. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,815 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 81,5% terhadap kepuasan penerima, sedangkan 18,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, kualitas pelayanan terbukti memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan penerima Program Makan Bergizi Gratis.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Program Makan Bergizi Gratis.

ABSTRAC

The Free Nutritious Meal Program is a government initiative aimed at improving the nutritional status of the community, particularly pregnant women and toddlers. The success of the program is determined not only by the quality of the meals provided but also by the quality of services received by the program beneficiaries. This study aims to determine the service quality of the Free Nutritious Meal Program, identify the satisfaction of pregnant women and mothers with toddlers as program beneficiaries, and analyze the effect of service quality on beneficiary satisfaction in Sukamaju Village, Bandung City. This research employed a quantitative method with descriptive and associative approaches. Data were collected through questionnaires distributed to 96 respondents selected using a saturated sampling (total sampling) technique. Data analysis included descriptive statistical analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, linearity testing, simple linear regression analysis, the coefficient of determination (R^2), and the partial t-test. The results showed that both the service quality and beneficiary satisfaction were categorized as good. The regression analysis produced the equation $Y = -1.638 + 0.244X$, while the t-test yielded a t-value of 20.377 with a significance value of 0.000 (< 0.05), indicating that service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of beneficiaries of the Free Nutritious Meal Program. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) of 0.815 indicates that service quality contributes 81.5% to beneficiary satisfaction, while the remaining 18.5% is influenced by other factors outside the scope of this study. Therefore, it can be concluded that service quality plays an important role in improving the satisfaction of beneficiaries of the Free Nutritious Meal Program.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Free Nutritious Meal Program.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Makan Bergizi Gratis terhadap Kepuasan Ibu Hamil dan Anak Balita di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung”. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen di Universitas Sali Al Aitaam. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Program Makan Bergizi Gratis terhadap kepuasan ibu hamil dan anak balita di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis, serta menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan program di masa mendatang.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kesempatan dalam penyusunan proposal ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada:

1. Ibu Fatimah Nurjannati Iskandar.S.E.,M.Ak., selaku Rektor Universitas Sali Al Aitaam, atas segala fasilitas dan dukungan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
2. Bapak Andri Asmari, S.E., M.M. selaku Wakil Rektor 1 Bidang Akademik dan Kurikulum Universitas Sali Al-Aitaam.

3. Ibu Dr. Yusnaini, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, atas izin dan kesempatan yang diberikan kepada mahasiswa dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Yesi Suhartini, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi, yang selalu mendukung kelancaran proses penyusunan skripsi.
5. Bapak Adrie Charviandi, S.E., M.M., selaku Pembimbing Akademik, yang senantiasa memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu, pengalaman, arahan, serta motivasi selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Universitas Sali Al-Aitaam.
7. Pihak pelaksana Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung, yang telah memberikan izin dan informasi terkait penelitian.
8. Kepada kedua orang tua tercinta, Ibu Nani Noviani dan Bapak Oky Andriana, yang tiada henti memberikan doa, semangat, dan dukungan dalam setiap langkah yang penulis tempuh.
9. Untuk diri sendiri Salma Salsabila Febrianti, selaku penulis yang telah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah, meski tidak selalu mudah. Semoga kamu tak pernah lupa untuk bangga pada dirimu sendiri.
10. Syahrul Febrian Pangestu, yang telah menjadi tempat pulang paling tenang, yang sabar menggenggam tanganku di setiap jatuh dan bangkit. Hadirmu bukan hanya menemani, tapi menjadi alasan aku terus melangkah hingga titik ini.

11. Muhammad Kaivan Syahputra, yang tawa dan pelukan hangatnya menjadi cahaya di tengah lelah dan penat. Hadirmu adalah pengingat terindah bahwa segala upaya ini bukan hanya untuk hari ini, tetapi juga untuk masa depan yang ingin diwujudkan untukmu.
12. Salwa Anindia Putri, selaku adik tersayang yang dengan caranya masing-masing telah menjadi salah satu sumber kebahagiaan di tengah perjalanan ini. Terima kasih atas doa dan canda yang membuat perjalanan ini terasa lebih hangat.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan, atas kerja sama, kebersamaan, serta semangat saling membantu selama proses penyusunan proposal ini.
14. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pembaca.

Bandung, 16 Juli 2026



Salma Salsabila Febrianti

NIM: 2261201073

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRAC</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Manfaat Teoritis	11

1.6.2	Manfaat Praktis.....	11
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA, DAN HIPOTESIS		12
2.1	Kajian Teori	12
2.1.1	Manajemen	12
2.1.1.1	Fungsi-Fungsi Manajemen	12
2.1.2	Organisasi	13
2.1.2.1	Unsur-Unsur Organisasi	14
2.1.2.2	Tujuan Organisasi	16
2.1.3	Manajemen Pemasaran	17
2.1.3.1	Tujuan Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.3.2	Fungsi Manajemen Pemasaran	20
2.1.3.3	Faktor yang mempengaruhi Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.4	Manajemen Pemasaran Jasa.....	22
2.1.4.1	Strategi Pemasaran Jasa.....	24
2.1.5	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	25
2.1.5.1	Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	26
2.1.5.2	Dimensi-Indikator Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.6	Kepuasan Konsumen	29
2.1.6.1	Faktor-Faktor Pembentukan Konsumen.....	29
2.1.6.2	Dimensi Kepuasan Konsumen	31
2.1.6.3	Indikator Kepuasan Konsumen	33
2.1.7	Konsep <i>Service-dominant logic</i>	34
2.2	Penelitian Terdahulu.....	34
2.3	Kerangka Berpikir	39

2.4	Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....		43
3.1	Metode Penelitian.....	43
3.2	Objek Penelitian	44
3.3	Tempat dan waktu Penelitian.....	44
3.4	Variabel dan Operasional Variabel	45
3.4.1	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	45
3.4.2	Operasional Variabel Kepuasan (Y).....	47
3.5	Populasi dan Teknik Pengambilan Sample.....	48
3.5.1	Populasi.....	48
3.5.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7	Uji Instrumen Penelitian	49
3.7.1	Uji Validitas	49
3.7.2	Uji Reliabilitas	50
3.8	Teknik Analisis Data	51
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	51
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.8.3	Uji Linearitas (ANOVA/Test For Linearity).....	53
3.8.4	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	53
3.8.5	Uji Hipotesis.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1	Profil Kelurahan Sukamaju Kota Bandung.....	56
4.1.2	Visi dan Misi Kelurahan Sukamaju Kota Bandung	56
4.1.2.1	Visi.....	56
4.1.2.2	Misi.....	56
4.1.3	Stuktur Organisasi.....	57
4.1.4	Program Makan Bergizi Gratis	58
4.1.5	Pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju.....	59
4.2	Profil Responden	60
4.2.1	Karakteristik Responden	60
4.2.1.1	Kategori Penerima Program	60
4.2.1.2	Kategori Lama Menerima Program.....	61
4.2.2	Uji Instrumen Penelitian	62
4.2.2.1	Uji Validitas	62
4.2.2.2	Uji Reliabilitas.....	64
4.2.3	Hasil Penelitian.....	65
4.2.3.1	Analisis Deskriptif.....	65
4.2.3.2	Uji Asumsi Klasik	70
4.2.3.3	Uji Linearitas (ANOVA/Test For Linearity)	73
4.2.3.4	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	74
4.2.3.5	Uji Hipotesis (Uji t).....	76
4.2.3.6	Koefisien Determinasi (R^2)	77
4.3	Pembahasan	77

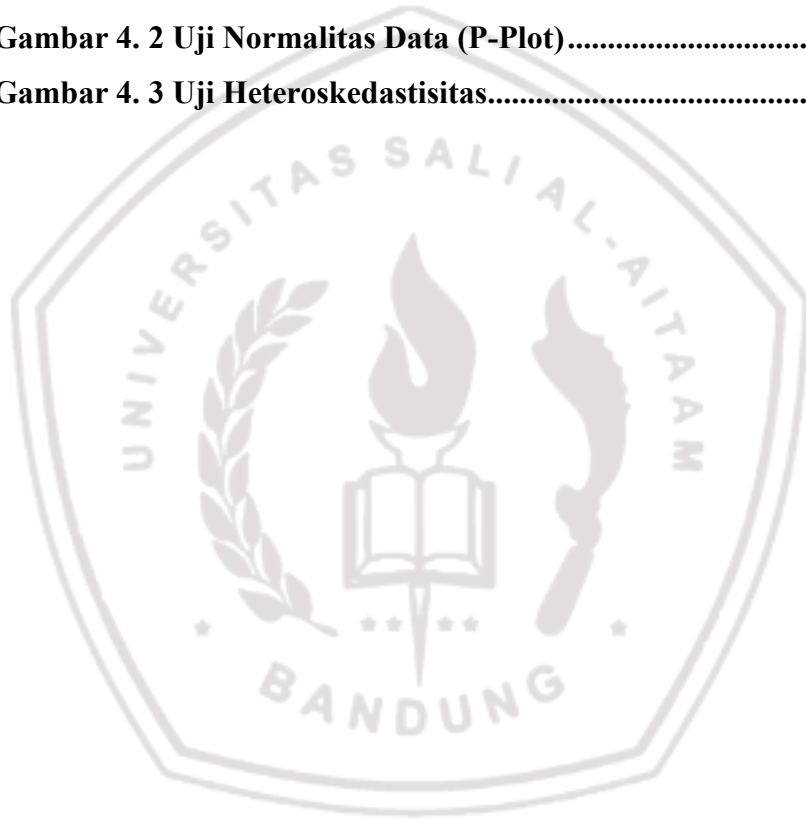
4.3.1	Kualitas Pelayanan Program Makan Bergizi Gratis di Kelurahan Sukamaju Kota Bandung	78
4.3.2	Kepuasan Ibu Hamil dan Anak Balita terhadap Program Makan Bergizi Gratis	79
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Ibu Hamil dan Anak Balita	81
BAB V PENUTUP		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	84
5.2.1	Saran Praktis	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	45
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	45
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Kepuasan (Y).....	47
Tabel 3. 4 Skala Likert	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Penerima Program.....	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Lama Menerima Program.....	61
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Kepuasan	64
Tabel 4. 5 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4. 6 Reliabilitas Variabel Kepuasan	65
Tabel 4. 7 Kriteria Penilaian Analisis Deskriptif	66
Tabel 4. 8 Rekapitulasi terhadap variabel Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4. 9 Rekapitulasi terhadap variabel Kepuasan.....	69
Tabel 4. 10 Uji Normalitas	71
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linearitas	74
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	75
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	76
Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tren Prevalensi Stunting dan Target RPJMN.....	2
Gambar 1. 2 Histogram Hasil Observasi Kualitas Pelayanan.....	4
Gambar 1. 3 Histogram Hasil Observasi Kepuasan.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	41
Gambar 4. 1 Stuktur Organisasi Kelurahan Sukamaju.....	57
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Data (P-Plot).....	71
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian.....	89
Lampiran 2 SK Pembimbing.....	91
Lampiran 3 Kartu Bimbingan.....	92
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	93
Lampiran 5 Surat Persetujuan Penelitian.....	94
Lampiran 6 Foto Kegiatan.....	95
Lampiran 7 Output Spss.....	96
Lampiran 8 Tabulasi Data Hasil Kueisioner.....	100
Lampiran 9 R Tabel.....	102
Lampiran 10 T Tabel.....	103

