

JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

Analisis Faktor Kualitas Layanan Berbasis SERVQUAL terhadap Kepuasan Siswa pada Program Makanan Bergizi Gratis: Studi Kuantitatif di SMA Negeri 2 Bitung

Analysis of SERVQUAL-Based Service Quality Factors on Student Satisfaction in the Free Nutritious Meal Program: A Quantitative Study at SMA Negeri 2 Bitung

Anastasia Malla^{1*}, Dina Victoria Rombot², Alexander S. L. Bolang²,
Nova Helen Kapantow², Nurdjannah Jane Niode²

¹ Program Studi Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

² Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Article Info

Article History

Received: 13 Nov 2025

Revised: 20 Des 2025

Accepted: 31 Des 2025

ABSTRACT / ABSTRAK

The Free Nutritious Meal Program (Program Makanan Bergizi Gratis/MBG) is a strategic health and education policy aimed at improving students' nutritional status and overall well-being. However, the success of its implementation is highly dependent on the quality of services perceived by program beneficiaries. This study aimed to evaluate participant satisfaction with the Free Nutritious Meal Program (MBG) at SMA Negeri 2 Bitung. A quantitative cross-sectional design was employed, involving a purposive sample of 317 students. Data were collected using a structured questionnaire to measure student satisfaction and the five dimensions of service quality based on the SERVQUAL model. Statistical analyses included Spearman correlation tests and multiple linear regression. The results indicated very high levels of program support (98.7%) and perceived benefits (75.3%) among students. Multiple regression analysis showed that the five SERVQUAL dimensions collectively explained 42.3% of the variance in student satisfaction ($R^2 = 0.423$). Tangibles ($\beta = 0.368$) and reliability ($\beta = 0.289$) had a significant positive effect on satisfaction, while empathy demonstrated a significant negative effect ($\beta = -0.180$). Responsiveness and assurance were not statistically significant predictors. Among all dimensions, tangibles emerged as the dominant factor influencing satisfaction. In conclusion, student satisfaction with the MBG program is primarily determined by the quality of physical aspects of the service and the reliability of meal provision. A notable and novel finding of this study is that an overly personalized empathy approach may reduce student satisfaction, potentially due to a mismatch with adolescent psychological characteristics. Therefore, the main recommendations include improving the physical quality of meals and ensuring consistency in food presentation and delivery, as well as adjusting service interactions toward a more professional and age-appropriate approach.

Keywords: Free Nutritious Meal Program, students, service quality, satisfaction

Program Makanan Bergizi Gratis (MBG) merupakan kebijakan kesehatan dan pendidikan strategis yang bertujuan meningkatkan status gizi dan kesejahteraan siswa, namun keberhasilan implementasinya sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dirasakan oleh peserta program. Penelitian ini mengevaluasi kepuasan peserta Program Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMA Negeri 2 Bitung. Metode kuantitatif cross-sectional dengan sampel purposif 317 siswa digunakan. Data dikumpulkan via kuesioner untuk mengukur kepuasan dan lima dimensi SERVQUAL, kemudian dianalisis dengan uji Spearman dan regresi linier berganda. Hasil menunjukkan dukungan (98,7%) dan manfaat program (75,3%) sangat tinggi. Regresi mengungkap kelima dimensi bersama-sama menjelaskan 42,3% variasi kepuasan ($R^2=0,423$). Bukti fisik ($\beta=0,368$) dan keandalan ($\beta=0,289$) berpengaruh positif signifikan, sementara empati ($\beta=-0,180$) berdampak negatif signifikan. Daya tanggap dan jaminan tidak signifikan. Bukti fisik merupakan faktor dominan. Disimpulkan, kepuasan peserta MBG terutama ditentukan oleh kualitas bukti fisik dan keandalan layanan. Temuan unik menunjukkan pendekatan empati yang terlalu personal justru mengurangi kepuasan, diduga kurang sesuai dengan karakteristik remaja. Rekomendasi utama adalah peningkatan kualitas fisik makanan dan konsistensi penyajian, serta penyesuaian pelayanan ke arah yang lebih profesional.

Kata kunci: MBG, siswa, kualitas pelayanan, kepuasan

Corresponding Author:

Name : Dina Victoria Rombot

Affiliate : Fakultas Kedokteran, Universitas Sam Ratulangi

Address : Jl. Kampus Kleak UNSRAT Manado 95115

Email : dinarombot@unsrat.ac.id

PENDAHULUAN

Secara global, layanan penyediaan makanan di sekolah merupakan jaring pengaman sosial yang masif, menjangkau ratusan juta anak setiap hari untuk meningkatkan gizi dan hasil belajar. Implementasi dan fokusnya bervariasi antar negara, bergantung pada konteks ekonomi, sosial, dan budaya. Komitmen internasional untuk memastikan setiap anak menerima makanan bergizi di sekolah pada 2030 telah diikuti oleh lebih dari 100 negara, termasuk Indonesia melalui Program Makan Bergizi Gratis (MBG) (INDEF, 2024).

Di Indonesia, Program MBG adalah kebijakan strategis nasional untuk mewujudkan Indonesia Emas 2045 dengan fokus pada penguatan Sumber Daya Manusia (SDM). Program ini dirancang sebagai jaring pengaman sosial untuk meningkatkan status gizi dan hasil belajar siswa, di mana kepuasan siswa menjadi indikator kunci keberhasilan implementasi di tingkat sekolah (INDEF, 2024). Urgensi program ini diperkuat oleh kondisi *double burden of malnutrition*; data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) dan Survei Status Gizi Indonesia (SSGI) 2022 menunjukkan hampir sepertiga anak Indonesia mengalami masalah gizi, dengan prevalensi stunting 21,6% pada 2022 dan 19,8% pada 2024 (Kementerian Kesehatan RI, 2018; Gunawan et al 2025).

Kondisi gizi yang memprihatinkan juga tercermin di daerah, seperti Kota Bitung, Sulawesi Utara. Wilayah ini menghadapi dua masalah utama gizi remaja, yaitu gizi lebih dan gizi kurang. Prevalensi obesitas mencapai 10,2% dan obesitas sentral 77,1%, sementara sekitar 15% siswa SMA mengalami gizi kurang. Pola konsumsi tidak seimbang, ditandai dengan rendahnya asupan buah dan sayur serta risiko anemia pada remaja putri, berpotensi menurunkan performa fisik dan akademik (Bolang dan Kapantow 2025; Dinas Pendidikan Kota Bitung, 2023; Dinas Kesehatan Kota Bitung 2025).

Sebagai respons, Pemerintah meluncurkan Program MBG pada 17 Februari 2025, dengan SMA Negeri 2 Bitung sebagai salah satu sekolah perintis. Meski disambut positif karena meringankan beban ekonomi dan menjamin asupan gizi, implementasinya menghadapi tantangan untuk menjaga kualitas layanan yang merata dan konsisten. Penelitian menunjukkan kepuasan siswa terhadap layanan makanan sekolah merupakan hasil interaksi multi-dimensi kualitas layanan, bukan hanya rasa, melibatkan faktor seperti kebersihan, variasi menu, lingkungan, pelayanan, dan keterlibatan siswa (Li & Lee, 2022; Kwon et al., 2018; Jeong et al., 2013; Raihen et al., 2023).

Identifikasi awal di SMA Negeri 2 Bitung mengindikasikan adanya kesenjangan pada berbagai dimensi kualitas layanan, seperti tampilan dan kebersihan makanan (*tangibles*), konsistensi rasa dan ketepatan penyajian (*reliability*), ketersediaan saluran umpan balik (*responsiveness*), transparansi dan kejelasan informasi penyaji (*assurance*), serta perhatian terhadap preferensi individu siswa (*empathy*). Pola permasalahan ini sejalan dengan kerangka teori SERVQUAL yang menempatkan kualitas layanan sebagai konstruk multidimensi dalam membentuk kepuasan pengguna (Parasuraman et al., 1988; Amaliah, 2024; Leary et al., 2019).

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang terutama berfokus pada luaran gizi dan dampak biologis program makan sekolah, penelitian ini secara eksplisit berkontribusi pada literatur kesehatan masyarakat dengan menganalisis dimensi kualitas layanan sebagai determinan kepuasan siswa dalam implementasi Program Makanan Bergizi Gratis berskala nasional. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis lima dimensi SERVQUAL,

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..

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan siswa. 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. Teknik purposive sampling dipilih untuk memastikan bahwa responden memiliki paparan yang memadai dan relevan terhadap Program Makanan Bergizi Gratis, sehingga validitas internal penelitian dalam menilai hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan siswa dapat terjaga. Kriteria inklusi sampel meliputi siswa aktif yang telah mengikuti program MBG minimal satu bulan terakhir dan bersedia menjadi responden. Instrumen utama pengumpulan data adalah kuesioner terstruktur yang mengukur variabel bebas yaitu lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), serta variabel terikat yaitu kepuasan siswa. Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara bertahap. Pertama, analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden. Selanjutnya, analisis bivariat dengan uji korelasi Spearman diterapkan untuk menguji hubungan awal antara masing-masing dimensi kualitas layanan dengan kepuasan siswa. Tahap akhir adalah analisis multivariat menggunakan regresi linier berganda untuk mengidentifikasi pengaruh bersama kelima dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan serta menentukan variabel mana yang memiliki pengaruh dominan, dengan tingkat signifikansi statistik ditetapkan pada $\alpha=0,05$. Penelitian ini telah mendapat persetujuan dari Komisi Etik Poltekkes Kemenkes RI Manado. Surat ethical approval bernomor DP.04.03/FXXX.28/600/2025).

HASIL

Analisis Univariat

Hasil analisis univariat dapat dilihat pada Tabel 1 menguraikan karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, IMT, tingkat atau kelas siswa, pendidikan terakhir orang tua, pekerjaan orang tua, dan pendapatan keluarga.

Tabel 1 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 sosioekonomi, 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.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat menggunakan uji korelasi Spearman karena data yang ada tidak memenuhi asumsi klasik seperti normalitas data. Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Individu

Karakteristik		n = 317	%
Umur	≤ 15 tahun	130	41,01
	> 15 tahun	187	58,99
Jenis kelamin	Laki-laki	146	46,06
	Perempuan	171	53,94
Indeks massa tubuh (IMT)	Normal	249	78,41
	Kurang	17	5,40
	Lebih	29	9,21
	Overweight	12	3,81
	Obesitas	7	2,22
	Buruk	3	0,95
Kelas	X	76	23,97
	XI	127	40,06
	XII	114	35,97
Pendidikan terakhir ibu	≤ SMA	238	75,08
	SMA & PT	79	24,92
Pendidikan terakhir ayah	≤ SMA	220	69,40
	SMA & PT	97	30,60
Pekerjaan ibu	IRT	140	44,16
	Bekerja (Non IRT)	177	55,84
Pekerjaan ayah	Buruh/Nelayan	77	24,29
	Wiraswasta/Swasta	137	43,22
	PNS/TNI/Polri/ASN	67	21,14
	Lainnya	36	11,35
Pendapatan keluarga (per bulan)	≤ Rp 3.000.000	159	50,16
	> Rp 3.000.000	158	49,84

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 2. Hasil uji korelasi Spearman

Variabel bebas	p-Value	Correlation Coefficient
Bukti fisik	0,000	0,650**
Keandalan	0,000	0,550**
Daya tanggap	0,088	-0,097
Jaminan	0,068	0,104
Empati	0,000	-0,278**

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Tabel 2 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.

Analisis multivariat

Temuan utama diperkuat oleh analisis multivariat. Hasil uji multivariat dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil analisis regresi linier berganda

Variabel	Koefisien (B)	Beta (β)	Signifikansi (p)	Pengaruh
Konstanta	11,522	-	0,000	-
Bukti fisik	0,404	0,369	0,000	Signifikan positif
Keandalan	0,929	0,290	0,000	Signifikan positif
Daya tanggap	0,08	0,039	0,483	Tidak signifikan
Jaminan	0,090	0,081	0,121	Tidak signifikan
Empati	-0,336	-0,180	0,002	Signifikan negatif

Model Summary: R = 0,650; R² = 0,423 (42,3%); F = 44,343 (p = 0,000)

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

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.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden menunjukkan bahwa Program MBG di SMA Negeri 2 Bitung menjangkau kelompok sasaran yang tepat, yaitu siswa dari keluarga dengan latar belakang sosial ekonomi menengah ke bawah. Temuan ini sejalan dengan konsep targeting efficiency dalam kebijakan publik, yang menekankan pentingnya ketepatan sasaran dalam program bantuan sosial, serta mendukung prinsip equity dalam pembangunan kesehatan (Sari et al., 2022). Tingginya tingkat dukungan siswa terhadap keberlanjutan program (98,7%) menunjukkan keberterimaan yang kuat, sebagaimana ditegaskan dalam Program Sustainability Framework bahwa dukungan pengguna merupakan prasyarat keberlanjutan program. Hasil ini konsisten dengan evaluasi program makan sekolah di Filipina oleh UNICEF (2022).

Variasi status gizi siswa yang mencerminkan fenomena double burden of malnutrition menegaskan bahwa program MBG memiliki relevansi strategis tidak hanya dalam pencegahan gizi kurang, tetapi juga sebagai bagian dari upaya promotif-preventif kesehatan remaja. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa intervensi gizi sekolah berkontribusi terhadap pembangunan modal manusia, sebagaimana ditunjukkan oleh hubungan antara status gizi, kesehatan, dan prestasi akademik (Taras, 2005).

Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Siswa

Dimensi bukti fisik menunjukkan hubungan positif dan signifikan yang kuat dengan kepuasan siswa, menegaskan bahwa aspek visual dan kebersihan makanan merupakan determinan utama dalam persepsi kualitas layanan. Temuan ini konsisten dengan teori SERVQUAL yang menempatkan tangibles sebagai indikator awal pembentukan persepsi

kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988). Hasil ini juga sejalan dengan berbagai penelitian di konteks pendidikan dan kesehatan yang menempatkan bukti fisik sebagai dimensi dominan dalam membentuk kepuasan pengguna (Anggraini et al., 2017; Panda & Das, 2014; Zubayer & Hoque, 2019).

Dalam konteks Program MBG, makanan yang disajikan secara higienis dan menarik berfungsi sebagai *quality cue* yang secara langsung memengaruhi penilaian siswa terhadap keseluruhan program, sehingga penguatan aspek fisik menjadi strategi kunci peningkatan kepuasan.

Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Siswa

Keandalan juga berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan siswa, menunjukkan bahwa konsistensi kualitas makanan dan ketepatan waktu penyajian merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan terhadap program. Temuan ini mendukung teori *expectation-confirmation* yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika layanan yang diterima konsisten dengan ekspektasi pengguna (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011; Sadeh, 2017).

Perbedaan temuan dengan beberapa studi lain mengindikasikan bahwa pengaruh keandalan sangat bergantung pada konteks implementasi. Dalam layanan rutin seperti Program MBG, konsistensi menjadi aspek krusial karena menciptakan pengalaman yang dapat diprediksi dan mengurangi ketidakpastian siswa (Bentum-Micah et al., 2020).

Hubungan Daya Tanggap dan Jaminan dengan Kepuasan Siswa

Dimensi daya tanggap dan jaminan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan siswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam layanan kolektif dan terstandarisasi seperti Program MBG, siswa tidak menempatkan responsivitas dan jaminan sebagai faktor pembeda utama kepuasan. Hasil ini berbeda dengan temuan pada layanan kesehatan kuratif, di mana kedua dimensi tersebut sering berperan signifikan (Otani et al., 2010; Zarei et al., 2017).

Ketidaksignifikanan ini dapat dijelaskan oleh karakteristik Program MBG sebagai program pemerintah yang telah memiliki tingkat kepercayaan dasar yang relatif tinggi, sehingga aspek jaminan dan responsivitas tidak lagi menjadi perhatian utama siswa (Mitchell, 1999; Bakar et al., 2008).

Hubungan Empati dengan Kepuasan Siswa

Empati menunjukkan hubungan negatif yang signifikan dengan kepuasan siswa, yang mengindikasikan bahwa pendekatan yang terlalu personal justru kurang sesuai dalam konteks layanan makan sekolah bagi remaja. Temuan ini bertolak belakang dengan sebagian besar literatur layanan kesehatan yang menempatkan empati sebagai prediktor positif kepuasan (Larson & Yao, 2005; Zarei et al., 2015).

Namun, hasil ini dapat dijelaskan melalui teori *psychological reactance*, di mana pendekatan yang terlalu personal berpotensi dipersepsikan sebagai intrusif oleh remaja yang memiliki kebutuhan tinggi terhadap otonomi (Brehm, 1966). Dalam layanan kolektif seperti Program MBG, pendekatan yang profesional, efisien, dan tidak terlalu personal tampaknya lebih sesuai dengan preferensi siswa.

Variabel Dominan Kepuasan Siswa terhadap Program MBG

Hasil analisis multivariat menunjukkan 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).

Secara praktis, temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas fisik makanan dan konsistensi layanan merupakan strategi paling efektif untuk meningkatkan kepuasan siswa dalam Program MBG. Namun demikian, potensi bias respons pada responden remaja perlu diperhatikan, sehingga interpretasi hasil sebaiknya dilakukan secara hati-hati dan, pada penelitian selanjutnya, dikombinasikan dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap Program Makanan Bergizi Gratis (MBG) di SMA Negeri 2 Bitung terutama ditentukan oleh kualitas layanan, khususnya pada aspek bukti fisik dan keandalan pelayanan, sementara dimensi empati yang terlalu personal justru cenderung menurunkan tingkat kepuasan siswa. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan intervensi gizi berbasis sekolah tidak hanya bergantung pada pemenuhan kebutuhan gizi secara biologis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pengalaman layanan yang dirasakan oleh peserta program. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada literatur kesehatan masyarakat dengan memperluas pemahaman bahwa kualitas layanan merupakan determinan penting efektivitas kebijakan gizi sekolah, terutama dalam konteks implementasi program berskala nasional.

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pengelola Program MBG memprioritaskan penguatan kualitas fisik makanan dan konsistensi pelayanan sebagai strategi utama peningkatan kepuasan siswa, serta menyesuaikan pendekatan komunikasi dan pelayanan ke arah yang lebih profesional dan tidak terlalu personal agar selaras dengan karakteristik psikologis remaja. Pada tataran kebijakan, hasil ini dapat menjadi dasar bagi perumusan standar kualitas layanan dalam program gizi sekolah sebagai bagian integral dari kebijakan kesehatan masyarakat berbasis sekolah. Selain itu, penelitian lanjutan perlu dilakukan dengan menggunakan desain longitudinal dan pendekatan mixed-method untuk mengeksplorasi jalur kausal antara kualitas layanan, hasil gizi, dan capaian akademik siswa, serta untuk menggali secara lebih mendalam persepsi dan pengalaman siswa terhadap implementasi program.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Damen, R. (2017). *Health care service quality and its impact on patient satisfaction: Case of Al-Bashir Hospital*. Academia. edu. <https://www.academia.edu/download/74807396>
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality–patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103–127. <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p103>
- Amaliah, F. (2024). The influence of school canteen factors on student satisfaction: A case study in Indonesian high schools. *Jurnal Gizi dan Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 67–80.

- Anggraini, M. D., Wahyuni, S., & Totalia, S. A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen tahun 2015/2016. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Universitas Sebelas Maret*. <https://jurnal.uns.ac.id/bise/article/download/17900/14298>
- Bakar, C., Akgün, H. S., & Al Assaf, A. F. (2008). The role of expectations in patient assessments of hospital care: An example from a university hospital network, Turkey. *International Journal of Health Care Quality Jaminan*, 21(4), 343–355. <https://doi.org/10.1108/09526860810880152>
- Bank Dunia. (2020). *Program makan sekolah di Indonesia: Evaluasi dampak dan rekomendasi kebijakan*. World Bank Group.
- Bentum-Micah, G., Ma, Z., Wang, W., & Mohammed, R. (2020). *Perceived service quality, a key to improved patient satisfaction and loyalty in healthcare delivery: The SERVQUAL dimension approach*. SSRN. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3603338
- Bolang, A. S. L., & Kapantow, N. H. (2025). Hubungan antara Kebiasaan Sarapan Pagi dengan Status Gizi Anak di Sekolah Dasar Negeri 72 Manado. *Health & Medical Sciences*, 2(2), 8–8.
- Brehm, S. S. (1966). *A theory of psychological reactance*. Academic Press.
- Cohen, J., Hecht, A. A., Mcloughlin, G. M., Turner, L., & Schwartz, M. B. (2021). Universal school meals and associations with student participation, attendance, academic performance, diet quality, food security, and body mass index: A systematic review. *Nutrients*, 13(3), 911. <https://doi.org/10.3390/nu13030911>
- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*, 3(1), e001570. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2012-001570>
- Gunawan, D., Kapantow, N. H., Korompis, G. E. C., Niode, N. J., Wungouw, H. I. S., & Thambas, A. H. (2025). Efektivitas Media Promosi Kesehatan Berbasis Video dan Booklet Terhadap Pengetahuan Pencegahan Stunting Pada Remaja Putri. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(6), 1524–1532.
- Hussain, A., Sial, M. S., Usman, S. M., Hwang, J., & Akhtar, M. W. (2019). What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(6), 994. <https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>
- Jeong, E., Chun, Y., Joo, N., & Yoon, J. (2013). Comparison of students' foodservice satisfaction between Korea and US. *Nutrition Research and Practice*, 7, 66–71. <https://doi.org/10.4162/nrp.2013.7.1.66>
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Riset kesehatan dasar (Riskesdas) 2018*. <https://repository.badankebijakan.kemkes.go.id/id/eprint/3514/1/Laporan%20Riskesdas%202018%20Nasional.pdf>
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Profil kesehatan Indonesia 2023*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kwon, S., Kim, O., & Lee, Y. (2018). Effects of students' satisfaction with school meal programs on school happiness in South Korea. *Nutrition Research and Practice*, 12(4), 342–347. <https://doi.org/10.4162/nrp.2018.12.4.342>

- Larson, E. B., & Yao, X. (2005). Clinical empathias emotional labor in the patient–physician relationship. *JAMA*, 293(9), 1100–1106. <https://doi.org/10.1001/jama.293.9.1100>
- Leary, A. C., Whitaker, P., & Clark, G. (2019). School food services and their impact on student satisfaction and academic success. *Journal of School Health*, 89(7), 563–571.
- Mahmud, A. (2022). The effect of service quality dimensions on patient satisfaction: Quantitative study of regional public hospital. *Golden Ratio of Data in Summary*. <https://goldenratio.id/index.php/grdis/article/view/215>
- Otani, K., Herrmann, P. A., & Kurz, R. S. (2010). Improving patient satisfaction in hospital inpatient settings. *Health Services Management Research*, 23(4), 205–212. <https://doi.org/10.1258/hsmr.2010.010015>
- Panda, T. K., & Das, S. (2014). The role of tangibility in service quality and its impact on external customer satisfaction: A comparative study of hospital and hospitality sectors. *IUP Journal of Marketing Management*. PDF Link
- Pangemanan, A. C., Rampengan, S. H., Sumampouw, O. J., & Manampiring, A. E. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19. *Intisari Sains Medis*, 13(1), 19-24.
- 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.
- Raihen, M., Akter, S., & Sardar, M. (2023). Food Satisfaction among Students: A Study of Present Public University Students in Bangladesh. *Journal of Mathematics and Statistics Studies*. <https://doi.org/10.32996/jmss.2023.4.1.1>
- Sadeh, E. (2017). Interrelationships among quality enablers, service quality, patients' satisfaction and loyalty in hospitals. *The TQM Journal*, 29(1), 35–56. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2015-0032>
- Sari, P., Wijaya, M., & Fatimah, S. (2022). *Evaluasi targeting program makan sekolah di Jawa Timur: Studi pada masa pandemi*. Jurnal Kebijakan Publik, 15(3), 245-260.
- Taras, H. (2005). *Nutrition and student performance at school*. Journal of School Health, 75(6), 199-213.
- UNICEF. (2022). *Philippines school-based feeding program: Endline evaluation report*. United Nations Children's Fund.
- Zarei, E., Ahmadi Kashkoli, S., & Daneshkohan, A. (2017). Hospital daya tanggap and its effect on overall patient satisfaction: A cross-sectional study in Iran. *International Journal of Health Care Quality Jaminan*, 30(7), 656–663. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-07-2016-0098>
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Khabiri, R., & Arab, M. (2015). The relationship between quality of health services and patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Jaminan*, 28(2), 122–135. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-07-2014-0073>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zubayer, M., & Hoque, S. (2019). Healthcare service quality and in-patients' satisfaction: An empirical investigation on healthscape's tangible quality. *Global Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*.