

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SPPG DAPUR
PARUNG PONTENG 2 TERHADAP KEPUASAN
PENERIMA MANFAAT DI KABUPATEN
TASIKMALAYA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF SPPG DAPUR
PARUNG PONTENG 2 ON BENEFICIARY SATISFACTION IN
TASIKMALAYA REGENCY***

Oleh

**YOGA ADHI DELSA
61201022009587**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SPPG DAPUR
PARUNG PONTENG 2 TERHADAP KEPUASAN
PENERIMA MANFAAT DI KABUPATEN
TASIKMALAYA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF SPPG DAPUR
PARUNG PONTENG 2 ON BENEFICIARY SATISFACTION IN
TASIKMALAYA REGENCY***

Oleh

**YOGA ADHI DELSA
61201022009587**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 17 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Dr. Hanantyo Dewanto, S.P., MM.
NIDN/NUPTK 6459755656130103

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.
NIDN/NUPTK 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.
NIDN/NUPTK 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SPPG DAPUR
PARUNG PONTENG 2 TERHADAP KEPUASAN
PENERIMA MANFAAT DI KABUPATEN
TASIKMALAYA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF SPPG DAPUR
PARUNG PONTENG 2 ON BENEFICIARY SATISFACTION IN
TASIKMALAYA REGENCY***

Oleh

**YOGA ADHI DELSA
61201022009587**

SKRIPSI

Telah diujiikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 17 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Altatit Dianawati, S.Si., M.M.
NIDN/NUPTK: 8935756657230142

Nuryani Susana, S.Pd., S.H., M.H.
NIDN/NUPTK: 0330106805

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.
NIDN/NUPTK : 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Yoga Adhi Delsa
NIM : 61201022009587
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan SPPG Dapur Parungponteng 2
Terhadap Kepuasan Penerima Manfaat Di Kabupaten Tasikmalaya

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok 17 Juli 2026

Yoga Adhi Delsa

SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Yoga Adhi Delsa
NIM : 61201022009587
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sppg Dapur Parungponteng 2
Terhadap Kepuasan Penerima Manfaat Di Kabupaten Tasikmalaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence* / AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence* / AI) yang saya pergunakan adalah: Chat GPT, Gemini AI, Schoolar GPT.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (*copy paste*) hasil Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence* / AI) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence* / AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence* / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 17 Juli 2026

Yoga Adhi Delsa

Nama Lengkap : YOGA ADHI DELSA
N I M : 61201022009587
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sppg Dapur Parungponteng 2
Terhadap Kepuasan Penerima Manfaat Di Kabupaten
Tasikmalaya

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan SPPG Dapur Parungponteng 2 terhadap kepuasan penerima manfaat program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Kabupaten Tasikmalaya menggunakan lima dimensi model SERVQUAL. Metode kuantitatif eksplanatori digunakan terhadap 108 responden (siswa dan tenaga pendidik) melalui kuesioner digital dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan SmartPLS. Hasil analisis menunjukkan model memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai R-Square sebesar 0,755 mengindikasikan 75,5% kepuasan penerima manfaat dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan. Dimensi Jaminan (Assurance) berpengaruh paling dominan, menegaskan pentingnya aspek kebersihan, keamanan pangan, dan kompetensi petugas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; SERVQUAL; Kepuasan Penerima Manfaat; Makan Bergizi Gratis; SEM-PLS

ABSTRACT

This study analyzes the effect of service quality at SPPG Parungponteng 2 Kitchen on beneficiary satisfaction with the Free Nutritious Meal (MBG) program in Tasikmalaya Regency using the five SERVQUAL dimensions. An explanatory quantitative method was applied to 108 respondents (students and educators) via digital questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS. The results indicate that the model meets validity and reliability criteria. An R-Square value of 0.755 shows that 75.5% of beneficiary satisfaction is influenced by service quality dimensions. The Assurance dimension had the most dominant effect, highlighting the importance of cleanliness, food safety, and staff competence.

Keywords: Service Quality; SERVQUAL; Beneficiary Satisfaction; Free Nutritious Meal; SEM-PLS

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan SPPG Dapur Parungponteng 2 terhadap Kepuasan Penerima Manfaat" dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan karya tulis ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai efektivitas pelayanan yang diberikan oleh SPPG Dapur Parungponteng 2, serta mengukur seberapa besar dampaknya terhadap tingkat kepuasan penerima manfaat.

Dalam proses penyusunan karya tulis ini, penulis menyadari bahwa ada banyak proses yang harus dilalui dan tantangan yang dihadapi. Namun, berkat bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak, segala kendala tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, S.E selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Depok
3. Bapak Drs. Hengky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Dr. Hanantyo Dewanto, SP, MM selaku Dosen Pembimbing terima kasih telah meluangkan waktu dan pikiran di tengah kesibukan untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran. Arahan dan diskusi yang diberikan bukan sekadar membantu penyelesaian tugas akhir ini, namun juga memberikan wawasan baru yang sangat bermanfaat bagi perkembangan pola pikir penulis ke depannya.
5. Keluarga tercinta, Secara khusus dan dengan rasa hormat yang paling dalam, ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis persembahkan untuk Ibunda tercinta. Terima kasih atas cinta kasih yang tanpa batas, pengorbanan yang tak kenal lelah, dan doa yang selalu menjadi pelita di setiap langkah penulis. Terima kasih telah menjadi sosok ibu sekaligus ayah yang luar biasa dalam membesarkan, mendidik, dan memperjuangkan masa depan penulis seorang diri.
6. Seluruh rekan kerja di PT Ayaskara Nisita Synergy, terima kasih atas kebersamaan, ilmu, serta dukungan yang sangat berarti dalam penyelesaian penulisan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Depok, 17 Juli 2026

Penulis,
Yoga Adhi Delsa

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Pengujian Skripsi	iii
Lembar Surat Pernyataan	iv
Lembar Pernyataan Penggunaan Kecerdasan Buatan (Ai)	v
Lembar Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Maksud dan Tujuan	7
1.5.1 Maksud	7
1.5.2 Tujuan	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen Pemasaran	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 <i>Tangible</i>	16
2.2.2 <i>Reliability</i>	16
2.2.3 <i>Responsiveness</i>	17
2.2.4 <i>Empathy</i>	18
2.2.5 <i>Assurance</i>	18

2.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	20
2.5 Penelitian Terdahulu.....	21
2.6 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	25
3.2 Objek dan Jadwal Penelitian	25
3.2.1 Objek Penelitian	25
3.2.2 Jadwal Penelitian.....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data	26
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.4.1 Populasi Penelitian	27
3.4.2 Sampel Penelitian.....	27
3.5 Operasional Variabel	28
3.6 Metode Pengumpulan Data	31
3.7 Metode Pengolahan/Analisis Data	33
3.7.1 Distribusi Frekuensi	33
3.7.2 Angka Penafsiran	33
3.7.3 SEM-PLS (<i>Structural Equation Modeling - Partial Least Squares</i>) ...	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Parungponteng.....	39
4.1.2 Karakteristik Responden	40
4.1.3 Tanggapan Responden.....	41
4.1.4 <i>Analisis Structural Equation Model – PLS</i>	50
4.1.5 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i>	51
4.1.6 <i>Construct Reliability and Validity</i>	52
4.1.7 <i>Discriminant Validity</i>	53
4.1.8 Analisis Kebaikan Model (R Square) dan Koefisien Jalur (<i>Path coefficient</i>).....	56
4.1.9 Analisis <i>Bootstrapping</i>	57

4.2 Pembahasan dan Intepretasi Hasil Penelitian.....	59
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	30
Tabel 3. 3 Skala dan Interval Penafsiran.....	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	40
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Variabel <i>Tangible</i>	42
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Variabel <i>Reliability</i>	43
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Variabel <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel <i>Empathy</i>	46
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel <i>Assurance</i>	47
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Variabel <i>Kepuasan</i>	49
Tabel 4. 8 Hasil Outer Loading Konstruk <i>Penelitian</i>	51
Tabel 4. 9 <i>Construct Reliability and Validity</i>	52
Tabel 4. 10 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	53
Tabel 4. 11 HTMT (<i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i>).....	53
Tabel 4. 12 HTMT <i>Inference</i>	54
Tabel 4. 13 Q2 (<i>Q-square</i>)	55
Tabel 4. 14 Nilai R <i>Square</i>	56
Tabel 4. 15 <i>Path coefficient</i>	57
Tabel 4. 16 Analisis <i>Bootsraping</i>	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<i>Gambar 2. 1 Model SERVQUAL</i>	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3. 1 Model SEM-PLS	38
Gambar 4. 1 Peta Kecamatan Parungponteng.....	40
Gambar 4. 2 <i>Structural Equation Model</i> – PLS.....	50
Gambar 4. 3 Analisis Kebaikan Model dan Koefisien Jalur	56
Gambar 4. 4 <i>Analisis Bootsraping</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian	69
LAMPIRAN 3. Kartu Bimbingan Skripsi.....	72
LAMPIRAN 4. Cek Plagiarisme.....	73
LAMPIRAN 2. Surat Keterangan	74
LAMPIRAN 3. Daftar Riwayat Hidup	75