

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN
KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR KECAMATAN KLARI KABUPATEN KARAWANG**

***THE INFLUENCE OF PUBLIC SERVICE QUALITY AND
EMPLOYEE WORK DISCIPLINE ON COMMUNITY SATISFACTION
AT THE KLARI DISTRICT OFFICE, KARAWANG REGENCY***

Oleh

**Nurul Fadilah
20416261201089**

TUGAS AKHIR



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN
KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR KECAMATAN KLARI KABUPATEN KARAWANG**

***THE INFLUENCE OF PUBLIC SERVICE QUALITY AND
EMPLOYEE WORK DISCIPLINE ON COMMUNITY SATISFACTION
AT THE KLARI DISTRICT OFFICE, KARAWANG REGENCY***

Oleh

**Nurul Fadilah
20416261201089**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Nurul Fadilah

NIM 20416261201089

Tanda Tangan :

Tanggal : 15 Mei 2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun Oleh :

Nama : Nurul Fadilah

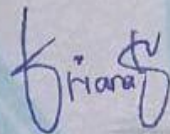
NIM : 20416261201089

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Klari Kabupaten Karawang

Menyetujui,

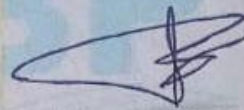
Pembimbing I



Dr. N. Neni Triana, ST., MM

NIDN. 0411047706

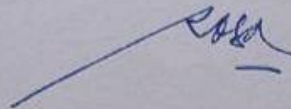
Pembimbing II



Thomas Nadeak, SE., MM

NIDN. 0422096902

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang
Ketua Program Studi



H. Suroso, S.E., M.M

NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

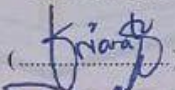

Nama : Nurul Fadilah

NIM : 20416261201089

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan klari kabupaten karawang

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Dr.N.Neni Triana, ST., M.M.		(15 Mei 2024)
Penguji 2 : Dexi Triadinda, S.E., M.M.		(15 Mei 2024)

Karawang, 13 Mei 2024

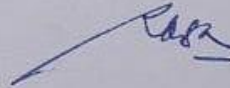
Mengetahui,

Dekan,



Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.
NIDN. 0214088301.

Ketua Program Studi,



H. Suroso., S.E., M.M.
NIDN. 0402107707

iii

Universitas Buana Perjuangan Karawang

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nurul Fadilah
NIM 20416261201089
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik 2024

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas Akhir saya yang berjudul:

**“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR
KECAMATAN KLARI KABUPATEN KARAWANG”**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 15 Mei 2024

(Nurul Fadilah)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Fadilah
NIM 20416261201089
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR
KECAMATAN KLARI KABUPATEN KARAWANG”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang

Pada tanggal : 15 Mei 2024

Yang menyatakan

(Nurul Fadilah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Ibu Dr.N.Neni Triana, S.T., M.M, selaku pembimbing utama dan Bapak Thomas Nadeak, SE., M.M selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Kepada Para masyarakat dan para jajaran pegawai di kantor kecamatan klari yang banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, penulis ucapkan banyak terima kasih.
7. Kepada sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi, dukungan dan kerjasama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.

8. Terakhir kepada Orangtua dan keluarga tercinta, yang merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 15 Mei 2023

Penulis