

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MALL
PELAYANAN PUBLIK TECHNOMART KARAWANG**

**THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY AND
EMPLOYEE DISCIPLINE ON PUBLIC SATISFACTION AT THE
PUBLIC SERVICE MALL TECHNOMART KARAWANG**

Oleh:

**SILVIANA ROHIMATUL IZZA
22416261201269**

NON SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MALL
PELAYANAN PUBLIK TECHNOMART KARAWANG**

**THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY AND
EMPLOYEE DISCIPLINE ON PUBLIC SATISFACTION AT THE
PUBLIC SERVICE MALL TECHNOMART KARAWANG**

Oleh:

**SILVIANA ROHIMATUL IZZA
22416261201269**

NON SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2026**

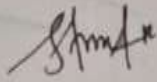
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Nama : Silviana Rohimatul Izza

NIM : 22416261201269

Tanda Tangan :



Tanggal

: 27 April 2026

UBP
KARAWANG

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun Oleh :

Nama : Silviana Rohimatul Izza
NIM : 22416261201269
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Mall Pelayanan Publik Technomart Karawang.

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


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


Dwi Epty Hidayaty S.E., M.M.
NIDN. 0415098205

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

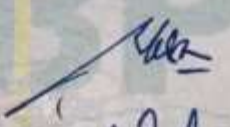
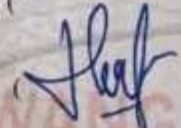

Dr. H. Suroso S.E., M.M.
NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Silviana Rohimatul Izza
NIM : 22416261201269
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Mall Pelayanan Publik Technomart Karawang

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal (TTD)
Penguji 1 : Dr. H. Suroso, S.E., M.M	()	04 Mei 2026
Penguji 2 : Khaerudin Sidik Patoni, S.E., M.M	()	04 Mei 2026

Karawang, 27 April 2026

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi


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


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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Silviana Rohimatul Izza
NIM : 22416261201269
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2025-2026

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

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MALL
PELAYANAN PUBLIK TECHNMART 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, 27 April 2026

The image shows an official stamp of Universitas Mitra Karawang. The stamp is rectangular and contains the university's logo, name, and address. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink.

Silviana Rohimatul Izza

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

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

Nama : Silviana Rohimatul Izza
NIM : 22416261201269
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir Non Skripsi

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:

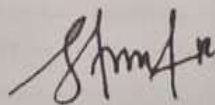
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MALL PELAYANAN PUBLIK TECHNOMART KARAWANG”.

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 memublikasikan 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 : 27 April 2026

Yang menyatakan



SILVIANA ROHIMATUL IZZA

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir 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 Bapak Dr. H. Suroso, S.E., M.M, selaku pembimbing utama dan Ibu Dwi Epty Hidayaty, S.E., M.M, selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka catatan 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. Dr. Yanti Tayo S.Psi., M.I.Kom selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Assoc Prof. Dr. H.Budi Rismayadi , 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. Dr. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.

6. Kepada seluruh staf dan pegawai Mall Pelayanan Publik Technomart Karawang, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan, kerja sama, serta dukungan yang telah diberikan selama proses pengumpulan data dan penyusunan tugas akhir ini.
7. Kepada Ayah Moch Abdullah, Mama Eri Cahyani, adik tersayang Nabila Quinzha Malika, serta seluruh keluarga, terima kasih telah menjadi rumah pertama bagi penulis. Terima kasih atas cinta, pengorbanan, doa yang tak pernah terputus, serta dukungan yang selalu menguatkan dalam setiap langkah meraih mimpi. Dari keluarga, penulis belajar tentang kesabaran, keteladanan, dan arti kebersamaan, hingga akhirnya mampu menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana. Semoga kita semua senantiasa diberikan kebahagiaan, kekuatan, dan masa depan yang penuh harapan.
8. Kepada Arliana, Almukaromah, Najla, dan Dinda, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat selama masa perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini. Kehadiran kalian menjadi bagian berharga dalam perjalanan penulis. Serta kepada sahabat kecil penulis, Lala, Azmi, dan Lilis, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kesetiaan dalam menemani, mendengarkan, serta menguatkan penulis di setiap proses

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, 2026

Silviana Rohimatul Izza