PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KARAWANG

THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE PERFORMANCE OF PUBLIC SATISFACTION AT PUBLIC SERVICE MALLS IN KARAWANG REGENCY

Oleh:

Syaferrany Muji Destantri

NIM. 22416261201139

NON SKRIPSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG

2026

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KARAWANG

THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE PERFORMANCE OF PUBLIC SATISFACTION AT PUBLIC SERVICE MALLS IN KARAWANG REGENCY

Oleh:

Syaferrany Muji Destantri

NIM. 22416261201139

NON SKRIPSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG

2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama	**:**	**Syaferrany Muji Destantri**
NIM	**:**	**22416261201139**
Tanda Tangan	**:**	
Tanggal	**:**	**28 April 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh :

Nama : Syaferrany Muji Destantri

NIM : 22416261201139

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karawang.

Menyetujui,

Pembimbing Utama,	Pembimbing Pendamping,
Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M.	Dini Yani, S.M., M.M.
NIDN. 0423017201	NIDN. 0405129204

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Ketua Program Studi,

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

NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama	:	Syaferrany Muji Destantri
NIM	:	22416261201139
Program Studi	:	Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karawang.

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Penguji 1 : Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M	……	05 - 05 - 2026
2.	Penguji 2 : Rena Augia Putrie, S.E., M.M	……	05 - 05 - 2026

Karawang,

Mengetahui,

Dekan,	Ketua Program Studi,
Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.	**Dr. H. Suroso, S.E., M.M.**
NIDN. 0214088301	NIDN. 0402107707

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama	:	Syaferrany Muji Destantri
NIM	:	22416261201139
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 KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MAL PELAYANAN PUBLIK 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, 28 April 2026



Syaferrany Muji Destantri

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	:	Syaferrany Muji Destantri
NIM	:	22416261201139
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 Pegawai Publik dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik 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 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 : 28 April 2026

Yang menyatakan,



Syaferrany Muji Destantri

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan 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 Aji Tuhagana, S. Ag S.E., M.M. selaku pembimbing utama dan Ibu Dini Yani, S.M., MM 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. 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. Pihak MPP Kabupaten Karawang yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.

1. Kepada Ibu dan Adik tercinta merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak membantu, mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya.
2. Kepada para teman dan sahabat yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.

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, 28 April 2026



Penulis