

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DAN *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)



Annisa Kayla Hakim Mulyaqin

1228010032

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG**

2026