

ABSTRACT

This study was motivated by the importance of public service quality and service recovery in improving public satisfaction. This study aimed to analyze the effect of public service quality and service recovery, both partially and simultaneously, on public satisfaction at the Bandung Public Service Mall (MPP). This study used a quantitative approach with a survey method. The sample consisted of 100 MPP service users selected using non-probability sampling with an accidental sampling technique. Data were collected using a four-point Likert scale questionnaire and analyzed using SPSS through validity testing, reliability testing, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results showed that public service quality and service recovery had a positive and significant effect on public satisfaction. Public service quality obtained a t-value of 2.669 with a significance value of 0.009, while service recovery obtained a t-value of 4.001 with a significance value of <0.001. The simultaneous test showed an F-value of 75.838 with a significance value of <0.001. The R Square value of 0.610 indicated that public service quality and service recovery explained 61% of the variation in public satisfaction. This study concludes that improving public satisfaction requires better service quality and stronger service recovery mechanisms.

Keywords: *public service quality, service recovery, public satisfaction, Public Service Mall, public services.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan publik dan *service recovery* dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan *service recovery* secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 100 masyarakat pengguna layanan MPP Kota Bandung yang dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert empat tingkat dan dianalisis menggunakan SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan *service recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara parsial, kualitas pelayanan publik memiliki nilai *t* hitung sebesar 2,669 dengan signifikansi 0,009, sedangkan *service recovery* memiliki nilai *t* hitung sebesar 4,001 dengan signifikansi <0,001. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai *F* hitung sebesar 75,838 dan signifikansi <0,001. Nilai *R Square* sebesar 0,610 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan *service recovery* mampu menjelaskan 61% variasi kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan mekanisme pemulihan layanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, *service recovery*, kepuasan masyarakat, Mal Pelayanan Publik, pelayanan publik.