

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, RESPONSIVITAS DAN  
DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI  
PADA KANTOR BALAI DESA BANYUPUTIH LOR)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



**Oleh :**

**Fifin Febrianti**

**NIM 221124691**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
WIDYA GAMA LUMAJANG  
2025**