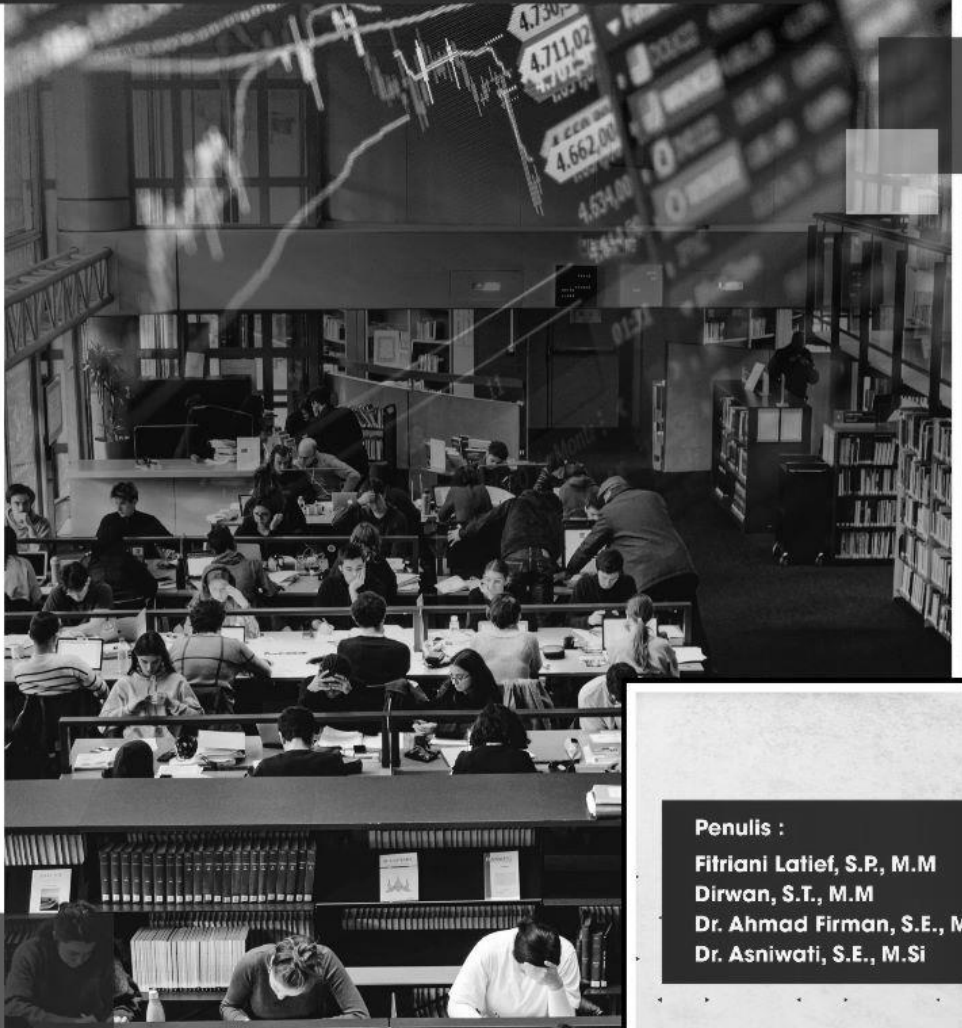


STRATEGI KAMPUS EKONOMI MENGHADAPI PERSAINGAN DUNIA PENDIDIKAN



Penulis :

Fitriani Latief, S.P., M.M

Dirwan, S.T., M.M

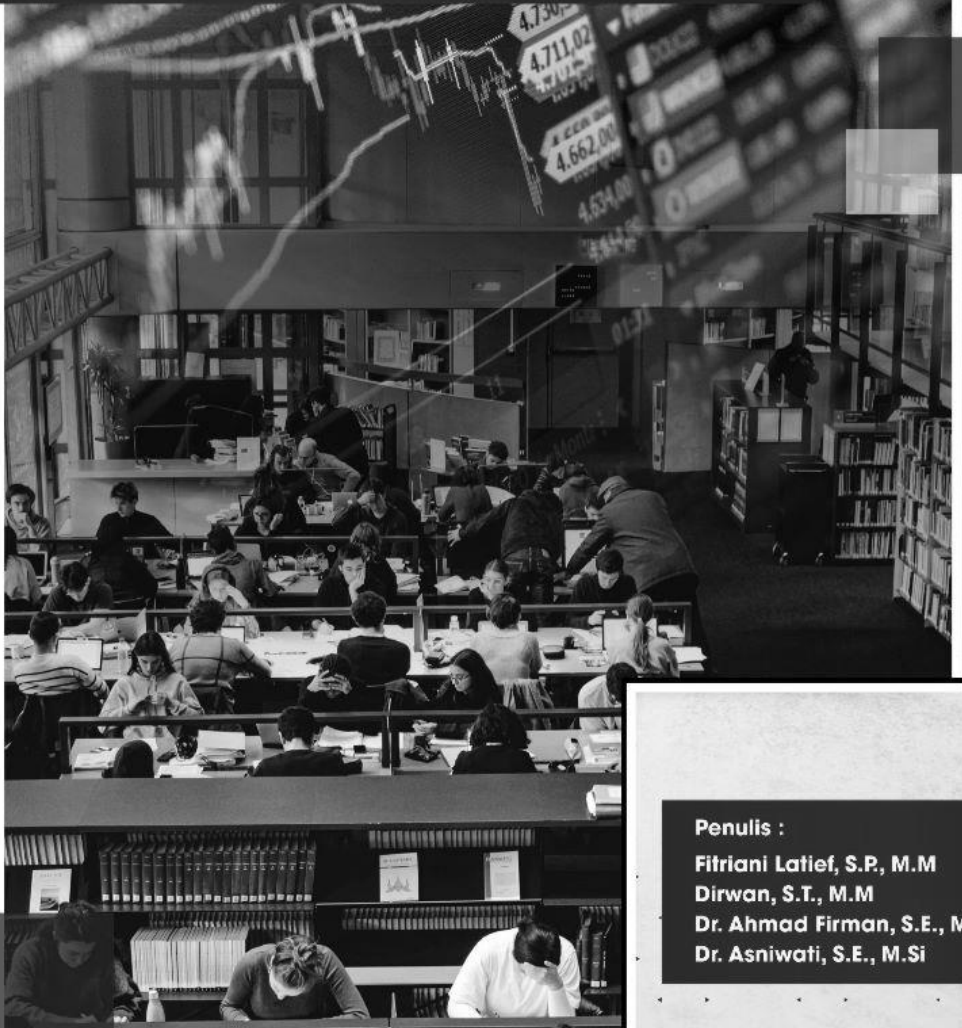
Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si

Dr. Asniwati, S.E., M.Si

Sanksi Pelanggaran Pasal 27**Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta**

1. Barangsiapa yang melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) di pidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat (1) bulan dan/atau denda yang paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah)
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran. Hak cipta atau hak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

STRATEGI KAMPUS EKONOMI MENGHADAPI PERSAINGAN DUNIA PENDIDIKAN



Penulis :

Fitriani Latief, S.P., M.M

Dirwan, S.T., M.M

Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si

Dr. Asniwati, S.E., M.Si

**STRATEGI KAMPUS EKONOMI
MENGHADAPI PERSAINGAN DUNIA
PENDIDIKAN**

**Fitriani Latief, S.P., M.M
Dirwan, S.T., M.M
Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si
Dr. Asniwati, S.E., M.Si**

ISBN: 978-623-6936-25-2

Editor :
Andi Ircham Hidayat, S.Kom., M.Kom

Hak Cipta 2023, Pada Penulis

Isi di luar tanggungjawab percetakan

Copyright © 2023 by Nobel Press All Right Reserved
Hak Cipta dilindungi undang-undang Dilarang keras
menerjemahkan, memfotocopy, atau memperbanyak
sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari
penerbit

**PENERBIT NOBEL PRESS
(INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS NOBEL
INDONESIA)
Anggota APPTI**

Kampus ITB Nobel Indonesia, Jalan Sultan Alauddin No. 212
Makassar

www.nobel-indonesia.ac.id
email:nobelpress@nobel.ac.id

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puji dan syukur dihaturkan atas kebesaran Allah SWT yang senantiasa memberikan limpahan rahmat, nikmat dan kesehatan bagi kita semua. Dan atas nikmat-Nya, buku "*Strategi Kampus Ekonomi Menhadapi Persaingan Dunia Pendidikan*" dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam terkirim untuk Rasulullah Muhammad SAW sebagai suri tauladan untuk semua umat manusia.

Buku ini membahas dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi di Makassar. Dimensi yang dimaksud adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*. Buku ini dapat digunakan khususnya bagi mahasiswa dan dosen dalam proses penelitian dan perkuliahan, serta bagi pembaca dalam menambah wawasan mengenai ilmu manajemen khususnya dimensi-dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan.

Kami menyadari sepenuhnya penulisan buku terselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala yang penulis hadapi dapat teratasi. Untuk itu ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada yang telah membantu hingga terselesainya buku ini.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih banyak kekurangan dan celah. Saran dan kritikan tentunya

diharapkan untuk penulisan yang lebih baik. Dan semoga buku ini memberi manfaat sebesar-besarnya kepada kita semua dan terkhusus kepada pembaca.

Makassar, Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I: PERGURUAN TINGGI DAN PELAYANAN.....	1
Kualitas Pelayanan.....	4
Dimensi Kualitas Pelayanan.....	6
Kepuasan Pelanggan/Konsumen.....	10
Faktor-Faktor Yang Memutuskan Kepuasan Pelanggan.....	11
Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	12
BAB II: KAMPUS DAN PERSAINGAN (Studi Kasus STIE Nobel Makassar).....	15
BAB III: KAJIAN TEORITIK DALAM PERSAINGAN PERGURUAN TINGGI.....	22
Kualitas Pelayanan.....	34
Hipotesis Penelitian.....	35
BAB IV: PERGURUAN TINGGI.....	36
Visi STIE Nobel Indonesia Makassar.....	37
Misi STIE Nobel Indonesia Makassar.....	37

Tujuan STIE Nobel Indonesia Makassar.....	37
Sasaran STIE Nobel Indonesia Makassar.....	38
Fasilitas Yang Ditawarkan Oleh STIE	
Nobel Indonesia.....	42
Gambaran Umum Responden.....	47
Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	50
Uji Validitas.....	64
BAB V: ASUMSI KLASIK PUBLIK.....	
Uji Asumsi Klasik.....	69
Uji Normalitas.....	69
Uji Multikolonieritas.....	70
Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Pengujian Hipotesis.....	72
BAB VI: PELAYANAN KAMPUS DAN	
KEPUASAN PUBLIK.....	74
DAFTAS PUSTAKA.....	78
BIOGRAFI PENULIS.....	87
	90