

**ANALISIS *BREAK EVEN POINT* TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PASIEN DI KLINIK NAYAKA HUSADA
(Studi Kasus: Klinik Nayaka Husada)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Jurusan Teknik Industri

oleh:

TENGKU SAID SOLIHIN S

11552104719



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2022**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS BREAK EVEN POINT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PASIEH DI KLINIK NAYAKA HUSADA
(Studi Kasus: Klinik Nayaka Husada)

TUGAS AKHIR

Oleh:

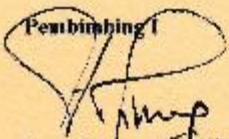
TENGGU SAID SOLIHIN S
11552104719

Teluh Diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 03 Agustus 2022

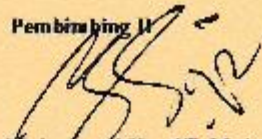
Ketua Jurusan


Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 1983087201503 2 002

Pembimbing I


Isma Kusumanto, ST, MT
NIP. 19730412 200710 1 002

Pembimbing II


Muhammad Nur, ST, M.si
NIK. 130512063

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS BREAK EVEN POINT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PASIEN DI KLINIK NAYAKA HUSADA
(Studi Kasus: Klinik Nayaka Husada)

TUGAS AKHIR

Oleh:

TENGGU SAID SOLIHIN S
11552104719

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 03 Agustus 2022

Pekanbaru, 03 Agustus 2022

Mengesahkan,

Dekan




Dr. Hartono, M.Pd.
NIP . 19640301 199203 1 003

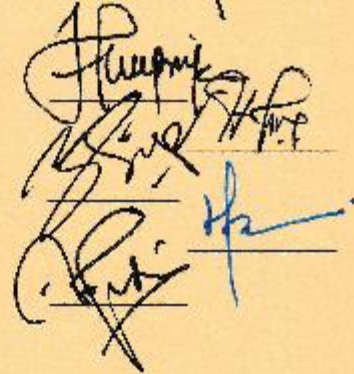
DEWAN PENGUJI :

Ketua : Harpito ST, MT
Pembimbing I : Isma Kusumanto S.T., M.T
Pembimbing II : Muhammad Nur S.T., M.si
Penguji I : Suherman S.T., M.T
Penguji II : Anwardi S.T., M.T

Ketua Program Studi



Mira Harwati, S.T., M.T.
NIP . 19750412 200710 1 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tengku Said Solihin S
NIM : 11552104719
Tempat/Tanggal Lahir : Duri, 15 September 1996
Fakultas : Sains dan Teknologi
Prodi : Teknik Industri
Judul Skripsi* : Analisis *Break Even Point* Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien
Di Klinik Nayaka Husada (Studi Kasus: Klinik Nayaka Husada)

Menyatakan dengan Sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya sudah sebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu, Skripsi saya ini saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 04 Agustus 2022
membuat pernyataan



Tengku Said Solihin S
11552104719

**pilih salah satu sesuai karya tulis*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

.LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulisan. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian dan seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan

TENGGU SAID SOLIHIN S
NIM. 115521047

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN



Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Bacalah dengan (Menyebut) nama Tuhan-mu Yang Menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhan-mu lah Yang Maha Pemarah. Yang mengajar (Manusia) dengan perantaraan kalam (tulis baca). Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya (Q.S. Al – Alaq : 1-5)”

Sebuah perjuangan yang memberikan banyak pengalaman yang begitu sungguh luar biasa, semua akan tercapai apabila dilakukan dengan usaha yang sungguh-sungguh, perjuangan dan tidak lupa yang utama yaitu do'a, walaupun sesibuk apapun jangan pernah melupakan Allah karena hanya Allah yang memberi pertolongan dan kemudahan

“Ya allah, aku memohon rahmat dari padamu untuk petunjuk hati ku, mengutuhkan keluargaku, dan menghindar fitnah dariku”

Sebuah do'a yang dibekalkan oleh orangtuaku yang tidak pernah lelah untuk berjuang demi anaknya dengan penuh pengorbanan

Ku persembahkan

Karya hasil perjuanganku ini teruntuk kedua orang tua ku ayah (Tengku Ikhwan) dan Ibu (Tengku Azizah) yang tercinta. Untaian do'a yang selalu terucap dari lidah, selalu memberi semangat dan nasehat mereka yang membuatku kuat akan harapan dan impian yang ada pada diriku selama ini.

Pekanbaru, Agustus 2022
Penulis,

Tengku Said Solihin S
Nim. 11552104719

**ANALISIS *BREAK EVEN POINT* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PASIEN DI KLINIK NAYAKA HUSADA
(Studi Kasus: Klinik Nayaka Husada)**

TENGGU SAID SOLIHIN S
11552104719

Tanggal Sidang: 03 Agustus 2022
Periode Wisuda:

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas NO. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

Klinik Nayaka Husada adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1995. Permasalahan yang terjadi pada perusahaan Klinik Nayaka Husada ini yaitu kurangnya kualitas kinerja pelayanan terhadap pasien, sehingga menentukan untung atau ruginya perusahaan tersebut. Dari permasalahan yang terjadi berdampak pada penjualan dan pendapatan yang menurun. Dengan adanya tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor biaya yang digunakan untuk dapat mempengaruhi konsumen dan menjadi strategi dalam melayani pasien, menganalisa kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman untuk melihat posisi perusahaan Klinik ini serta menentukan strategi baru, usulan strategi dalam melayani pasien dalam menciptakan inovasi baru yang akan diterapkan pada Perusahaan Klinik Nayaka Husada. Metode *Break Even Point* merupakan metode yang digunakan untuk menentukan strategi yang ditempuh berdasarkan kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang ada di Klinik Nayaka Husada. Metode *Break Even Point* merupakan metode untuk menentukan Biaya Tetap dan Biaya Variabel serta nilai Harga pada perusahaan Klinik Nayaka Husada. Berdasarkan penelitian diperoleh faktor internal dan faktor eksternal. Melalui analisa *Break Even Point* di Klinik Nayaka Husada yaitu suatu perusahaan ketika tidak memperoleh laba hasil dan tidak mengalami kerugian, dengan perhitungan persamaan dan kontribusi BEP Rupiah dan BEP Unit, didapatkan hasil apabila sebuah perusahaan ingin mendapatkan keuntungan, maka dalam sebulan perusahaan harus mendapatkan pasien sebanyak 134 orang. Apabila perusahaan mendapatkan hasil pendapatan keuntungan dibawah 134 Orang, maka dipastikan perusahaan akan mengalami kerugian.

Kata Kunci : Kinerja, karyawan, Pelayanan, *Break Even Point* (BEP)

**BREAK EVEN POINT ANALYSIS OF THE QUALITY OF PATIENT SERVICE
AT NAYAKA HUSADA CLINIC
(Case Study: Nayaka Husada Clinic)**

TENGGU SAID SOLIHIN S
11552104719

Date of Final Exam : 03 Agustus, 2022
Graduation Period :

*Industrial Engineering Study Program
Faculty of Science and Technology
Sultan Syarif Kasim State Islamic University Riau
Soebrantas Street NO. 155 Pekanbaru*

ABSTRAK

Nayaka Husada Clinic is a company engaged in the health sector. This company was founded in 1995. The problem that occurs in the Nayaka Husada Clinic company is the lack of quality service performance for patients, thus determining the profit or loss of the company. The problems that occur have an impact on declining sales and revenues. The purpose of this study is to identify the cost factors used to influence consumers and become a strategy in serving patients, analyze strengths and weaknesses as well as opportunities and threats to see the position of this clinic company and determine new strategies, proposed strategies in serving patients in creating innovation which will be applied to the Nayaka Husada Clinic Company. The Break Even Point method is a method used to determine the strategy taken based on the strengths and weaknesses as well as the opportunities and threats that exist at the Nayaka Husada Clinic. The Break Even Point method is a method for determining Fixed Costs and Variable Costs and the value of prices at the Nayaka Husada Clinic company. Based on the research obtained internal factors and external factors. Through Break Even Point analysis at the Nayaka Husada Clinic, a company when it does not earn profits and does not suffer losses, by calculating the equations and contributions of Rupiah BEP and BEP Units, the result is that if a company wants to make a profit, then in a month the company must get as many patients as 134 people. If the company gets a profit income below 134 people, it is certain that the company will experience a loss.

Keywords : Performance, employees, Service, Break Even Point (BEP)

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur kita panjatkan kepada Allah S.W.T atas segala rahmat, karunia serta hidayahnya, sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Salawat dan salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad S.A.W. Laporan ini disusun sebagai syarat menyelesaikan Tugas Akhir di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul **“ANALISIS *BREAK EVEN POINT* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PASIEN DI KLINIK NAYAKA HUSADA.”**

Banyak sekali yang telah membantu penyusunan dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini, baik secara moril maupun materil. Untuk itu pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd., selaku Dekan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Fitra Lestari, ST, M.Eng.Ph.D., selaku Wakil Dekan I Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberi izin kepada penulis untuk melaksanakan Tugas Akhir.
4. Ibu Misra Hartati, ST, MT., selaku ketua jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberi izin kepada penulis untuk melaksanakan Tugas Akhir.
5. Bapak Anwardi, ST, MT., selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberi izin kepada penulis untuk melaksanakan Tugas Akhir.
6. Bapak Harpito, ST, MT., selaku Penasehat Akademis yang telah Membimbing dan Menasehati selama masa perkuliahan.

7. Bapak Nazaruddin, S, ST, MT., selaku Koordinator Kerja Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah banyak meluangkan waktu dan pikirannya dalam memberikan pengarahan dan pencerahan, sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Bapak Ismu Kusmanto, ST, MT., selaku Pembimbing ke I dalam Membimbing Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian Tugas Akhir.
9. Bapak Muhammad Nur, ST, M.si., selaku Pembimbing ke II dalam Membimbing Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian Tugas Akhir.
10. Bapak Suherman ST, MT., selaku Penguji ke I dalam Menguji dan Memberi Masukan kepada Penulis Tugas Akhir.
11. Bapak Isnaini Hadiyul Umam, MT., selaku Penguji ke II dalam Menguji dan Memberi Masukan kepada Penulis Tugas Akhir.
12. Bapak Muhammad Rizki, M.T.MBA., selaku Penguji Pengganti ke II dalam Menguji dan Memberi Masukan kepada Penulis Tugas Akhir.
13. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah banyak memberikan masukan dan meluangkan waktu untuk berkonsultasi guna menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
14. Bapak dan Ibu Staff Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah membantu dan mengurus surat-surat dalam melaksanakan Tugas Akhir.
15. Ke dua Orang tua yang selalu memberikan semangat, dorongan dan doanya kepada penyusun untuk selalu berusaha dengan baik dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16. Rekan-rekan seperjuangan, Mahasiswa Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat serta dorongan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan serta kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik maupun saran dari berbagai pihak untuk kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis mengharap semoga laporan ini dapat berguna bagi kita semua. Dan kepada semua yang telah memberikan dorongan dan bantuan, penyusun hanya dapat mengucapkan terima kasih, semoga bantuan bimbingan dan dukungan yang diberikan diberikan balasan dari Allah SWT. Amin.

Pekanbaru, Agustus 2022

TENGGU SAID SOLIHIN S
NIM. 1552104719

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|--------------|
| HALAMAN COVER | i |
| LEMBARAN PERSETUJUAN | ii |
| LEMBARAN PENGESAHAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN | iv |
| LEMBARAN HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL | v |
| LEMBARAN PERNYATAAN | vi |
| LEMBARAN PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| ABSTRACT | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR RUMUS | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Batasan Masalah | 4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6 Posisi Penelitian..... | 5 |
| 1.6 Posisi Penelitian (Lanjutan)..... | 6 |
| 1.7 Sistematika Penelitian | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Jasa..... | 8 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|--------------------------------------|--|----|
| 2.1.1 | Kualitas Jasa | 9 |
| 2.2 | Pelayanan | 9 |
| 2.2.1 | Dasar-dasar Pelayanan | 10 |
| 2.2.2 | Kualitas Pelayanan | 10 |
| 2.2.3 | Dimensi Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.3 | Kepuasan | 12 |
| 2.4 | <i>Break Even Point</i> (BEP) | 13 |
| 2.4.1 | Defenisi <i>Break Even Point</i> (BEP) | 13 |
| 2.4.2 | Defenisi Analisis <i>Break Even Point</i> (BEP) | 13 |
| 2.4.3 | Kegunaan Analisis <i>Break Even Point</i> (BEP) | 14 |
| 2.4.4 | Keterbatasan Analisis <i>Break Even Point</i> (BEP) | 14 |
| 2.4.5 | Asumsi Dasar Analisis <i>Break Even Point</i> (BEP) .. | 14 |
| 2.4.6 | Penentuan Tingkat <i>Break Even Point</i> (BEP) | 15 |
| 2.4.7 | Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Break Even Point</i> (BEP) | 16 |
| 2.5 | Struktur Keuangan | 17 |
| 2.6 | Operasional Klinik | 17 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | |
| 3.1 | Alur Penelitian | 18 |
| 3.2 | Studi Pendahuluan | 19 |
| 3.3 | Studi Literatur | 19 |
| 3.4 | Identifikasi Masalah | 19 |
| 3.5 | Rumusan Masalah | 20 |
| 3.6 | Tujuan dan Manfaat Penelitian | 20 |
| 3.7 | Pengumpulan Data | 20 |
| 3.8 | Identifikasi Kebutuhan dan Keinginan Konsumen | 21 |
| 3.8.1 | Penentuan Populasi dan Sampel | 22 |
| 3.8.2 | Penyusunan dan Penyebaran Koesioner | 22 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|---|----|
| 3.8.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas..... | 23 |
| 3.9 Pengolahan Data | 24 |
| 3.9.1 <i>Break Even Point</i> (BEP) | 24 |
| 3.9.2 Langkah-langkah <i>Break Even Point</i> (BEP) | 25 |
| 3.10 Analisa | 25 |
| 3.11 Kesimpulan dan Saran | 25 |

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

| | |
|--|----|
| 4.1 Pengumpulan Data..... | 26 |
| 4.1.1 Profil Perusahaan | 26 |
| 4.1.1.1 Visi dan Misi | 27 |
| 4.1.1.2 Struktur Organisasi Klinik Nayaka Husada..... | 27 |
| 4.1.2 Data Biaya Tetap dan Biaya Variabel Pada Klinik Nayaka Husada | 28 |
| 4.1.3 Total Biaya Pada Klinik Nayaka Husada | 28 |
| 4.2 Pengolahan Data | 29 |
| 4.2.1 Pelayanan..... | 29 |
| 4.2.2 <i>Break Even Point</i> (BEP) | 30 |
| 4.2.2.1 Perhitungan Menggunakan Metode Persamaan dan Kontribusi..... | 30 |

BAB V ANALISA

| | |
|---|----|
| 5.1 Analisa Pengumpulan Data..... | 33 |
| 5.2 Analisa Pengolahan Data | 33 |
| 5.2.1 Pelayanan | 33 |
| 5.2.2 Analisa <i>Break Even Point</i> | 33 |
| 5.2.2.1 Analisa Perhitungan dengan Metode Persamaan dan Kontribusi | 34 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

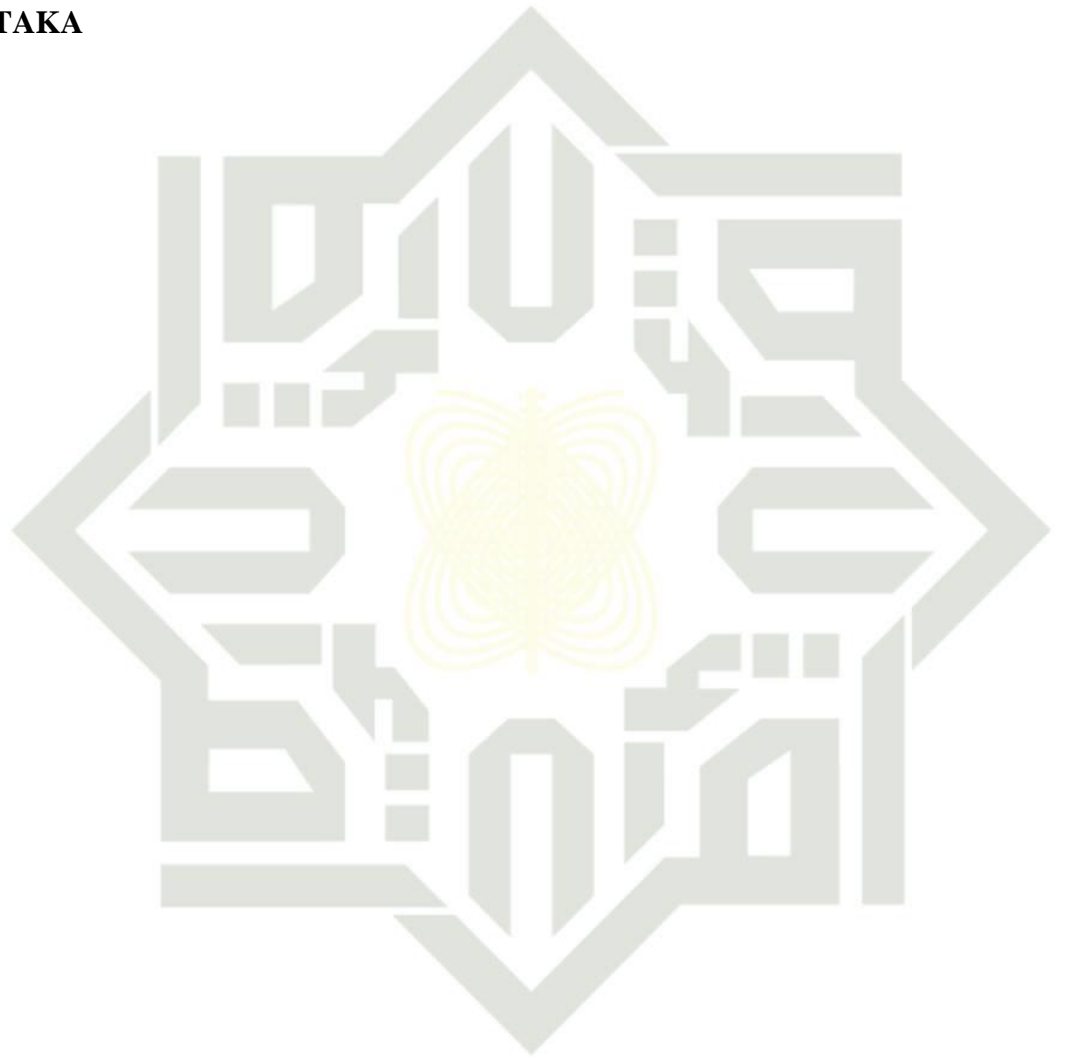
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|-----|------------------|----|
| 6.1 | Kesimpulan | 36 |
| 6.2 | Saran | 36 |

BAB VI PENUTUP

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

| | | Halaman |
|-----|--|----------------|
| 1.1 | Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan | 3 |
| 1.2 | Total Biaya (<i>fixed cost</i>) Tahun 2021 | 4 |
| 1.3 | Posisi Penelitian..... | 5 |
| 1.4 | Posisi Penelitian (Lanjutan)..... | 6 |
| 3.1 | Identifikasi Pelayanan | 21 |
| 3.2 | Identifikasi Pelayanan (Lanjutan)..... | 22 |
| 3.2 | Koesioner Pernyataan Pasien Klinik Nayaka Husada | 22 |
| 3.2 | Koesioner Pernyataan Pasien Klinik Nayaka Husada (Lanjutan) | 23 |
| 3.3 | Rekapitulasi Koesioner..... | 24 |
| 4.1 | Daftar Nama Karyawan Klinik Nayaka Husada | 28 |
| 4.1 | Daftar Nama Karyawan Klinik Nayaka Husada (Lanjutan) | 28 |
| 4.2 | Total Biaya Tetap (<i>Total Fixed Cost</i>) Tahun 2021 | 29 |
| 4.3 | Total Variabel (<i>Total Variable</i>) Tahun 2021..... | 30 |
| 4.4 | Total <i>Price</i> Tahun 2021 | 30 |

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RUMUS

| Rumus | Halaman |
|-------|--|
| 2.1 | Pendekatan Teknik Persamaan 15 |
| 2.2 | Perhitungan <i>Break Even Point</i> Dalam Unit atau Satuan Produk yang Dijual 15 |
| 2.3 | Perhitungan <i>Break Even Point</i> Dalam Rupiah Penjualan 15 |
| 2.4 | Perhitungan Untuk Merencanakan Tingkat Penjualan Dalam Unit..... 16 |
| 2.5 | Perhitungan Untuk Mengetahui Tingkat Penjualan Dalam Rupiah 16 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era industri saat ini dilihat dengan pertumbuhan dan perkembangan disektor industri kesehatan pasti akan menggunakan teknologi canggih menuntut perusahaan untuk meningkatkan seluruh produk dan kualitas produk yang berkualitas tinggi. Pentingnya peranan sumber daya manusia harus dikelola dengan sangat baik.

Dengan menciptakan suatu usaha yang berfokus pada pembuatan keuntungan, maka dianalisa berapa pendapatan yang akan diterima dan biaya yang akan dibayarkan. Klinik kesehatan beroperasi dengan sumber pendapatan dari hasil jumlah pasien pengunjung, maka semakin banyak jumlah pasien yang berobat maka semakin banyak pendapatan yang diterima.

Pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam fondasi kesejahteraan bangsa karena berkaitan erat dengan kondisi kesehatan masyarakatnya (Saptawan dan Nengyanti, 2014).

Fasilitas kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang berguna untuk melakukan pelayanan kesehatan perorangan baik reventif, uratif, promotif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat (Tjahjaningastoeti, dkk 2019).

Break Even Point merupakan titik impas tergantung pada lama arus penerimaan sebuah kegiatan dapat menutupi segala biaya operasi beserta biaya modal lainnya. jika perusahaan masih berada dibawah titik BEP maka perusahaan masih mengalami kerugian (Tjahjaningastoeti, dkk 2019)

PT. Nayaka Era Husada bermula dari mengelola beberapa balai pengobatan di Jakarta dan Surabaya yang melayani peserta program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Suransi Tenaga Kerja PT. ASTEK (persero). Ketika itu Balai Pengobatan dimiliki dan dikelola oleh Yayasan Nayaka Husada yang didirikan oleh Dana Pensiun Perum ASTEK.

Sejak tanggal 16 Juni 1995, Yayasan Nayaka Husada berubah Badan Hukum menjadi PT. Nayaka Era Husada yang sahamnya sebagai besar dimiliki oleh Dana Pensiun Karyawan BPJS Ketenagakerjaan. Perubahan itu dimaksudkan untuk meningkatkan keeluasaan operasional perusahaan dalam menyikapi perkembangan pasar atau dunia usaha.

Kesempatan semakin terbuka ketika PT. Nayaka Era Husada memperoleh izin operasional sebagai Badan Penyelenggaraan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (BAPEL JPKM) dari Departemen Kesehatan RI, Nomor 004/JPKM/V/1996 sejak 10 Mei 1996.

Klinik Nayaka Husada merupakan salah satu penyediaan jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Pekanbaru Kecamatan Bukit Raya tepatnya dijalan Imam Munandar Tangkerang Selatan No.12. Klinik Nayaka Husada juga membuka pelayanan terhadap masyarakat pengguna kartu BPJS. Klinik Nayaka Husada membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu ada diklinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapanpun tanpa bisadiprediksi.

Dari hasil penyebaran kuesioner pendahuluan kepada 10 responden yang datang berobat ke klinik Nayaka Husada, penelitian menemukan permasalahan yang dapat dirasakan pasien yaitu kurangnya kualitas melayani pasien. Berikut rekapitulasi kuesioner pendahuluan seperti Tabel 1.1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan

| No | Pertanyaan | Responden | | | | | | | | | | Rata-rata S | Rata-rata TS |
|----|-----------------------------------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------------|--------------|
| | | R1 | R2 | R3 | R4 | R5 | R6 | R7 | R8 | R9 | R10 | | |
| 1 | Kurangnya dalam melayani pasien | S | ts | s | S | ts | s | s | s | s | ts | 70% | 30% |
| 2 | Biaya berobat yang mahal | S | s | s | S | s | s | s | s | s | s | 100% | 0% |
| 3 | Fasilitas yang memadai | S | ts | s | S | ts | ts | s | ts | ts | s | 50% | 50% |
| 4 | Persediaan obat-obatan yang minim | S | ts | s | S | s | s | ts | s | s | s | 80% | 20% |
| 5 | Adil dalam memberikan pelayanan | S | s | s | Ts | s | s | s | s | s | ts | 80% | 20% |

(Sumber: Klinik Nayaka Husada, 2021)

Keterangan : S = Setuju
: TS = Tidak Setuju

Dari hasil kuesioner yang telah diberikan atau disebarkan kepada masyarakat atau pasien yang telah mendatangi klinik Nayaka Husada, yaitu banyak dari pasien tersebut mengeluh terhadap apa yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit atau klinik Nayaka Husada tersebut.

Berdasarkan hasil Tabel 1.1, maka dapat diketahui permasalahan yang ada pada klinik Nayaka Husada tersebut yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas kinerja karyawan di klinik Nayaka Husada berdasarkan kepuasan pelanggan.

Untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan perlu melakukan pengelolaan keuangan yang baik sebagai dasar penyusunan anggaran serta dapat dilakukannya menghitung tingkat mutu pelayanan kesehatan.

Pentingnya melakukan suatu usaha dalam mengelola biaya pelayanan kesehatan untuk menghitung secara pasti biaya pelayanan yang dibutuhkan.

Adapun biaya-biaya yang ada pada klinik Nayaka Husada tersebut, seperti pada Tabel 1.2

Tabel 1.2 Total Biaya (*fixed cost*) Tahun 2021

| Keterangan | Total Bulanan |
|--------------------|---------------|
| Gaji Pegawai | 38.550.000 |
| Listrik | 1.500.000 |
| Limbah Klinik | 2.000.000 |
| Biaya Pemeliharaan | 3.000.000 |

(Sumber: Klinik Nayaka Husada, 2021)

Berdasarkan Tabel 1.2, diketahui biaya-biaya apa saja yang dikeluarkan oleh klinik, maka digunakan metode *Break Even Point* pada Klinik Nayaka Husada tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas kinerja karyawan di klinik Nayaka Husada berdasarkan kepuasan pelanggan.
2. Biaya-biaya apa saja yang dikeluarkan oleh klinik Nayaka Husada tersebut.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian tugas akhir ini yaitu:

1. Untuk Menganalisa keuntungan atau kerugian pada Klinik Nayaka Husada dengan menggunakan metode *Break Even Point*.
2. Merancang struktur keuangan yang baik untuk mendukung operasional klinik Nayaka Husada.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian tugas akhir ini yaitu, penelitian ini dilakukan pada bulan November-Desember 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat pada penelitian Tugas Akhir ini yaitu:

1. Bagi Klinik

Dapat memberikan saran tentang pelayanan kesehatan terhadap biaya keuntungan dan kerugian dengan mengetahui titik impas suatu biaya yang telah didapatkan serta perbaikan yang diperlukan.
2. Bagi Penulis

Manfaat yang diperoleh penulis dari penelitian ini adalah:

 - a. Dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari bangku perkuliahan ke dalam aspek yang nyata.
 - b. Secara akademis untuk melengkapi tugas akhir perkuliahan di jurusan Teknik Industri.

1.6 Posisi Penelitian

Agar dalam penelitian ini tidak menimbulkan penyimpangan dan penyalinan ulang maka perlu ditampilkan posisi penelitian, berikut adalah tampilan posisi penelitian:

Tabel 1.3 Posisi Penelitian

| No | Nama | Judul | Metode | Objek Penelitian |
|----|-----------------------------------|--|-------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Kalam Mollah, 2016 | Analisis <i>Break Even Point</i> dan <i>NET Present Value</i> berdasarkan input tarif Yang berlaku. | <i>Data Time Series</i> | KLINIK (Surabaya) |
| 2 | Vivin Ulfathu Choiriyah dkk, 2016 | Analisis <i>Break Even Point</i> Sebagai alat perencanaan penjualan pada tingkat laba yang diharapkan. | <i>Break Even Point</i> | PERHUTANI PLYWOOD INDUSTRI (Kediri) |

(Sumber: Pengumpulan Data, 2021)

Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan)

| No | Nama | Judul | Metode | Objek Penelitian |
|----|--|---|---------------------------------|---|
| 3 | Ira Ummu Aimanahdkk, 2018 | Analisis biaya produksi di unit kerja poli rehabilitas medis rumah sakit. | Deskriptif Kuantitatif | RUMAH SAKIT (Jawa Tengah) |
| 4 | Roosnindya Tjahjaningastoeti dkk, 2019 | Pengaruh pengendalian biaya, tarif layanan, dan pendapatan operasional terhadap profitabilitas dengan <i>Break Even Point</i> sebagai <i>Intervening variable</i> . | <i>Break Even Point</i> | KLINIK PRATAMA (Surabaya) |
| 5 | Heru Maruta, 2019 | Analisis <i>Break Even Point</i> sebagai dasar perencanaan laba bagi manajemen. | Deskriptif | Akuntansi Syariah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Bengkalis) |

(Sumber: Pengumpulan Data, 2021)

1.7 Sistematikan Penulisan

Agar memudahkan dalam memahami isi penelitian yang dilakukan, maka dari itu penyusunan penulisan cukup sederhana. Adapun susunan sistematika penulisan sesuai urutan bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Di bab ini, pembahasan mengenai permasalahan yang akan dilakukan di pendahuluan ini terdapat sub bab yang akan dibahas seperti latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini, merupakan uraian tentang teori-teori dan pembahasan-pembahasan penelitian dengan kerangka pikir dan hipotesis penelitian.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bagian bab ini, berisikan tentang alur deskripsi tentang bagaimana proses penelitian dilaksanakan secara operasional, variabel penelitian, penentuan sampel, sumber data, metode yang digunakan untuk pengumpulan data dan analisa data.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dibab ini merupakan hasil proses dari penelitian yang dilakukan dalam berbagai pembahasan seperti deskripsi penelitian, objek penelitian, analisis data dan kesimpulan.

BAB V

ANALISA

Merupakan bab dimana berisi tentang analisa dari permasalahan yang terjadi dilapangan, dan kemudian diberikan usulan perbaikan yang akan dijelaskan dan dijabarkan lebih detail agar dapat memberikan solusi yang tepat.

BAB VI

PENUTUP

Pada bagian bab terakhir ini, hasil yang telah didapatkan maka selanjutnya akan diberi kesimpulan dan saran dari hasil yang telah dilakukan pada setiap bab yang dilakukan sesuai isi dari tujuan pelaksanaan penelitian yang telah ditentukan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II LANDASAAN TEORI

2.1 Jasa

Perkembangan Industri jasa di zaman sekarang sangat penting dalam perekonomian dunia, maka dari itu banyak perusahaan bersaing di industri jasa saat ini. Salah satu jasa yang banyak digunakan saat ini yaitu jasa pelayanan. Pada era global saat ini jasa pelayanan sangat berguna bagi perusahaan-perusahaan yang berkembang, sehingga para produsen semakin kreatif dan inovatif dalam menghadapi persaingan.

Jasa menurut Kotler dan Tjiptono, adalah suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lainnya, seperti penjual dengan pembeli. Jasa menurut *Zeithaml Et Al* dan Alma adalah suatu kegiatan ekonomi produk konsumsi yang penggunaannya bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai kepada konsumen seperti, kenikmatan, hiburan, santai, dan sehat, serta bersifat tidak berwujud. Dari kedua pengertian tersebut, jasa tidak dapat dilihat dan diraba karena jasa tersebut tidak terwujud. Namun dapat dirasakan oleh seseorang yang berjasa tersebut (Pawestriningtyas dkk, 2016)

Menurut Kotler dan Tjiptono, jasa memiliki beberapa karakteristik yang secara umum dapat dibedakan dalam 4 karakteristik yaitu sebagai berikut:

a. Tidak terwujud (*Intangibility*)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar dan diraba yang sebelumnya dibeli dan dikonsumsi.

b. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Dalam memasarkan jasa, interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam memasarkan jasa, kemudian keduanya mendapatkan hasil jasa tersebut.

c. Variabilitas (*Variability*)

Merupakan jasa yang bersifat *Nonstandardized output*, yaitu banyak variasi bentuk kualitas dan jenisnya, dan ketergantungan pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

d. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Jasa bersifat tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, karena ketika jasa tidak digunakan maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

2.1.1 Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan sebuah usaha oleh perusahaan untuk melihatkan bahwa kualitas jasa memerlukan operasional mengenai kualitas jasa. Operasional merupakan ukuran yang dikuantifikasi mengenai apa yang diukur dan yang perlu dilakukan langkah-langkah untuk mengukurnya secara konsisten. Tujuan dari pengukuran ini yaitu untuk menentukan proses kinerja tersebut (Mustofa, 2015).

Kualitas jasa menurut Kotler yaitu kecocokan pengguna dengan kesesuaian pada kebutuhan bebas dari penyimpangan dan lainnya. menurut *American Society for Quality Control*, kualitas jasa adalah seluruh ciri maupun sifat barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan seseorang yang memenuhi kebutuhan yang tersirat.

Menurut *Zeithaml* dan *Berry* megemukakan ada lima penentuan kualitas jasa tersebut antara lain yaitu, Keandalan (*Realibilitas*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Asurance*), Empati (*Emphaty*) dan Wujud (*Tangibles*) (Mustofa, 2015).

2.2 Pelayanan

Menurut Tjiptono, Pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan oleh seseorang terhadap pihak lain dan bersifat tidak berwujud (*Intangible*). Sedangkan menurut Hurriyati, pelayanan merupakan suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh seseorang ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan (Nurhadi, 2017).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.1 Dasar-dasar Pelayanan

Dasar pelayanan menurut Kasmir adalah dalam pengembangan pelayanan dengan mendasarkan faktor-faktor seperti berikut:(Nurhadi,2017).

- a. Sikap (*Attitide*),
Adalah suatu tingkah laku yang harus ditunjukkan ketika menangani pelanggan seperti sopan, berfikir positif, sehat dan menghargai.
- b. Perhatian (*Attention*),
Yaitu kepedulian terhadap pelanggan yang memberikan perhatian atas kebutuhan dan saran dalam menghargai perilaku.
- c. Tindakan (*Action*),
Merupakan suatu perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang membutuhkan.
- d. Kemampuan (*Ability*),
Adalah pengetahuan dan keterampilan seseorang terhadap mengatasi kebutuhan pelanggan
- e. Penampilan (*Aprrance*),
Adalah karakteristik seseorang bersifat fisik dan non fisik yang mampu meningkatkan kepercayaan diri dari pihak lain.
- f. Tanggung Jawab (*Accountability*)
Suatu sikap yang berpihak ke pelanggan sebagai wujud untuk menghindar.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai ukuran relatif kebaikan suatu jasa, jasa yang terdiri dari beberapa yaitu desain kualitas dan kesesuaian kualitas. Defenisi kualitas yang paling berpengaruh yaitu bebas dari kerusakan maupun cacat fisik (Pawestriningtyas dkk, 2016).

Kualitas menurut Kotler dan Keller, merupakan sebuah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa dan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dan pengguna jasa. Selain itu, kualitas jasa merupakan upaya untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono, ada lima faktor utama dalam kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut: (Pawestriningtyas dkk, 2016).

- a. Keandalan (*Reability*),
Yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan layanan yang diinginkan sehingga memenuhi kepuasan.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*),
Yaitu keinginan para jasa layanan dalam membantu pelanggan.
- c. Jaminan (*Asurance*),
Bersifat dapat dipercaya yang dimiliki jasa layanan terhadap pelanggan seperti bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
- d. Empati (*Emphaty*),
Yaitu memudahkan dalam berkomunikasi, memberikan perhatian lebih dan pemahaman atas kebutuhan individual pada pelanggan.
- e. Fisik (*Tangible*)
Yaitu tingkah laku seseorang terhadap pada pelanggan.

2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Adapun dimensi kualitas pelayanan yaitu: (Lubis dkk ,2017)

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
Adapun bukti fisiknya yaitu bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba. Maka dari itu fisik menjadi hal penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik suatu perusahaan menunjukkan keadaan lingkungan dan sekitarnya yaitu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemilik jasa seperti fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Fisik yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kehandalan (*Realibility*)

Kehandalan merupakan kemampuan oleh perusahaan untuk melakukan jasa sesuai dengan yang telah di tepati. Pentingnya fisik ini adalah untuk kepuasan konsumen, bila konsumen menurun, maka jasa yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan pelanggan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan oleh pegawai untuk memberikan layanan dengan cepat dan tanggap. Ketanggapan dapat menumbuhkan kualitas yang positif. Jika terjadi kegagalan dalam melakukan penyapaian jasa, maka pihak penyedia jasa akan melakukan perbaikan dengan segera.

4. Jaminan (*Assurance*)

Merupakan faktor untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang diberikan. Jaminan ini sangat penting sehingga melibatkan dengan kualitas pelanggan sehingga mendapatkan resiko ketidakpastian terhadap kemampuan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa.

5. Empati (*Emphaty*)

Merupakan suatu kemampuan pelayanan yang diberikan untuk perhatian kepada konsumen. Empati ini memudahkan untuk pelanggan dalam memanfaatkan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

2.3 Kepuasan

Kepuasan menurut Kotler yaitu tingkat kepuasan seseorang yang telah menerima hasil kinerja yang diberikan oleh perusahaan. Maka dari itu, kepuasan maupun ketidakpuasan merupakan hasil dari harapan seseorang saat sesudah memakai jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Apabila penampilan yang diberikan kurang dari harapan pelanggan, maka pelanggan tidak merasa dipuaskan, dan apabila penampilan yang diberikan mencukupi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa terpuaskan (Suhendra,2006).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun kepuasan menurut *Lovelock dan Wirtz*, kepuasan merupakan suatu sikap seseorang terhadap pengalaman yang didapatkan. Kepuasan mengenai memiliki ciri dan keistimewaan produk jasa dan produk itu sendiri. Kepuasan menyediakan tingkat kesenangan konsumen terhadap kebutuhan pelanggan.

Dalam penelitian ini sangat penting dilaksanakan agar dapat mengukur tingkat seberapa puas pelanggan menikmati pelayanan yang diberikan. Dengan ini, maka perusahaan diharapkan untuk mengetahui secara jelas tentang apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan strategi dalam menerapkan peningkatan layanan secara lebih baik lagi, serta dapat bersaing dengan perusahaan lain (Lubis dkk, 2017).

2.4 *Break Even Point* (BEP)

2.4.1 Defenisi *Break Even Point* (BEP)

Break Even Point menurut Supriyono adalah titik impas atau titik pokok dimana suatu perusahaan mengalami jumlah total penghasilan sama dengan jumlah biaya total yang dikeluarkan oleh perusahaan, maka hasil keuntungannya adalah nol atau impas. Sedangkan *Break Even Point* menurut Harahap, (2007) yaitu suatu keadaan di mana perusahaan tidak mengalami keuntungan dan juga tidak mengalami kerugian, maka biaya tersebut bisa ditutupi oleh penghasilan penjualan.

maka dapat disimpulkan bahwa *Break Even Point* merupakan suatu keadaan dimana keadaan perusahaan tersebut tidak menghasilkan pendapatan ketika perusahaan tersebut telah mengeluarkan biaya-biaya yang digunakan untuk memenuhi kegiatan produksi dan biaya-biaya tersebut tidak mengalami kerugian. Maka dari itu, total pendapatannya sama dengan jumlah total biaya yang digunakan oleh perusahaan tersebut atau impas (Choiriyah dkk, 2016).

2.4.2 Defenisi Analisis *Break Even Point* (BEP)

Analisis *break even point* atau biasa disebut titik impas adalah suatu upaya dalam melakukan atau merencanakan biaya-biaya pada perusahaan dalam biaya

produksi atau biaya produk penjualan seberapakah perusahaan tersebut tidak memperoleh keuntungan dan juga tidak mengalami kerugian (Choiriyah dkk, 2016).

2.4.3 Kegunaan Analisis *Break Even Point* (BEP)

Adapun kegunaan dalam menganalisis *Break Even Point* menurut kasmir, (2010) bagi manajemen perusahaan, yaitu sebagai berikut: Choiriyah dkk, 2016)

- a. Mendesain Spesifikasi Produk
- b. Menentukan Harga Penjualan
- c. Menentukan Target Penjualan
- d. Menentukan Jumlah Produksi Penjualan
- e. Merencanakan Laba

2.4.4 Keterbatasan Analisis *Break Even Point* (BEP)

Adapun beerapa keterbatasan dalam Menganalisis *Break Even Point* menurut Keown, dkk (2010) yaitu sebagai berikut: (Choiriyah dkk, 2016).

- a. Keterhubungan biaya, kapasitas dan laba
- b. Total pendapatan dari hasil penjualan
- c. Perpaduan antara produksi dan penjualan
- d. Perhitungan statistik *Break Even Point*

2.4.5 Asumsi-asumsi Dasar Analisis *Break Even Point* (BEP)

Adapun asumsi dasar dalam menganalisis *Break Even Point* menurut Mulyadi, (2001) adalah sebagai berikut:(Choiriyah dkk, 2016).

- a. Biaya Variabel yaitu biaya yang selalu berubah-ubah perilakunya.
- b. Harga Jual yaitu harga satuan produk
- c. Kapasitas produksi tidak lebih dan tidak kurang
- d. Harga produksi tidak berubah
- e. Faktor yang mempegaruhi biaya itu ialah volume

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.6 Penentuan Tingkat *Break Even Point* (BEP)

Adapun perhitungan *Break Even Point* setelah semuanya diketahui seperti biaya tetap, biaya variabel dan kapasitas penjualan, maka ada dua cara teknik yang digunakan yaitu: (Choiriyah dkk, 2016)

a. Teknik Persamaan

Ketika Perusahaan dimana keadaan tersebut mencapai titik impas atau jumlah pendapatannya sama dengan jumlah biaya, maka hasilnya sama seperti teknik persamaan dalam rupiah seperti berikut:

$$\text{BEP (Rupiah)} = \frac{a}{1 - \left[\frac{bx}{px} \right]} \dots\dots\dots (2.1)$$

Sumber: (Choiriyah dkk, 2016)

- Keterangan:
- a = biaya tetap
 - x = Harga jual persatuan
 - p = Jumlah produk yang dijual
 - b = Biaya variabel per satuan

Adapun perhitungan *Break Even Point* dalam Unit atau satuan produk yang akan dijual yaitu sebagai berikut:

$$\text{BEP (Unit)} = \frac{\text{Biaya Tetap}}{\text{Contribution Margin}} \dots\dots\dots (2.2)$$

Sumber: (Choiriyah dkk, 2016)

Sedangkan rumus perhitungan *Break Even Point* atau impas dalam rupiah penjualan adalah sebagai berikut:

$$\text{BEP (Rp)} = \frac{\text{FC Total}}{1 - \frac{\text{VC Total}}{\text{S Total}}} \dots\dots\dots (2.3)$$

Sumber: (Choiriyah dkk, 2016).

b. Teknik Kontribusi

Teknik kontribusi menurut Simamora (2012), merupakan variasi dengan Teknik Persamaan. Setiap unit maupun satuan produk yang terjual maka akan

menghasilkan jumlah kontribusi tertentu yang akan menutupi biaya tetap (Maruta, 2019).

2.4.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Break even Point* (BEP)

Adapun faktor yang mempengaruhi *break even point* yaitu diantaranya biaya tetap, biaya variabel dan kapasitas pelanggan dan harga jual suatu produk perusahaan. Adapun rumus perhitungannya sebagai berikut:

a. Perencanaan Penjualan

Sebuah perusahaan dapat menentukan tingkat penjualan agar dapat memperoleh suatu keuntungan ketika perusahaan tersebut menentukan harga besar keuntungan yang diinginkan. Adapun rumus dalam merencanakan tingkat penjualan dalam Unit sebagai berikut:

$$\text{Penjualan}_{(\text{Unit})} = \frac{(\text{Biaya Tetap} + \text{Target Laba})}{\text{Margin Kontribusi Per Unit}} \dots\dots\dots(2.4)$$

Sumber: (Vivin Ulfathu Choiriyah dkk, 2016)

Rumus untuk mengetahui tingkat penjualan dalam Rupiah adalah sebagai berikut:

$$\text{Penjualan}_{(\text{Rp})} = \frac{(\text{Biaya Tetap} + \text{Target Laba})}{\text{Rasio Margin Kontribusi}} \dots\dots\dots(2.5)$$

Sumber: (Vivin Ulfathu Choiriyah dkk, 2016)

a. Perencanaan Laba

Menurut Carter, (2009), menyatakan bahwa Perencanaan Laba (*profit planning*) adalah tahapan pengembangan dari suatu rencana operasi guna untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Perencanaan laba dapat dijadikan pedoman manajemen untuk mengontrol dan mengendalikan arah kegiatan yang sudah terealisasi maupun yang masih dalam perencanaan. Manajemen perusahaan akan dipermudah untuk mengevaluasi hasil dari kegiatan-kegiatan

secara tepat dalam pengambilan suatu kebijakan, oleh karena itu tingkat kinerja dari manajemen perusahaan dapat dinilai dari kemampuan salah satu fungsi dasarnya untuk merencanakan laba (Choiriyah dkk, 2016).

2.5 Struktur Keuangan

Didalam suatu struktur keuangan memiliki konsep yang penting seperti faktor *Leverage* yang merupakan rasio antara nilai yang digunakan dalam biaya. Salah satu faktor yang harus dipertimbangkan yaitu semakin besar nilai biaya yang digunakan maka semakin besar pula biaya variabel yang digunakan dalam menentukan harga jual produk kepada konsumen atau pasien yang berobat (Rahayu, 2018).

2.6 Operasional Klinik

Standar operasional menurut Umam et al (2019), merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional perusahaan agar berjalan dengan lancar. Adapun operasional pada klinik Nayaka Husada yaitu: (Wawolangi dkk, 2019).

1. Pendaftaran pasien
2. Pelayanan obat
3. Pelayanan klinik umum
4. Pelayanan klinik gigi

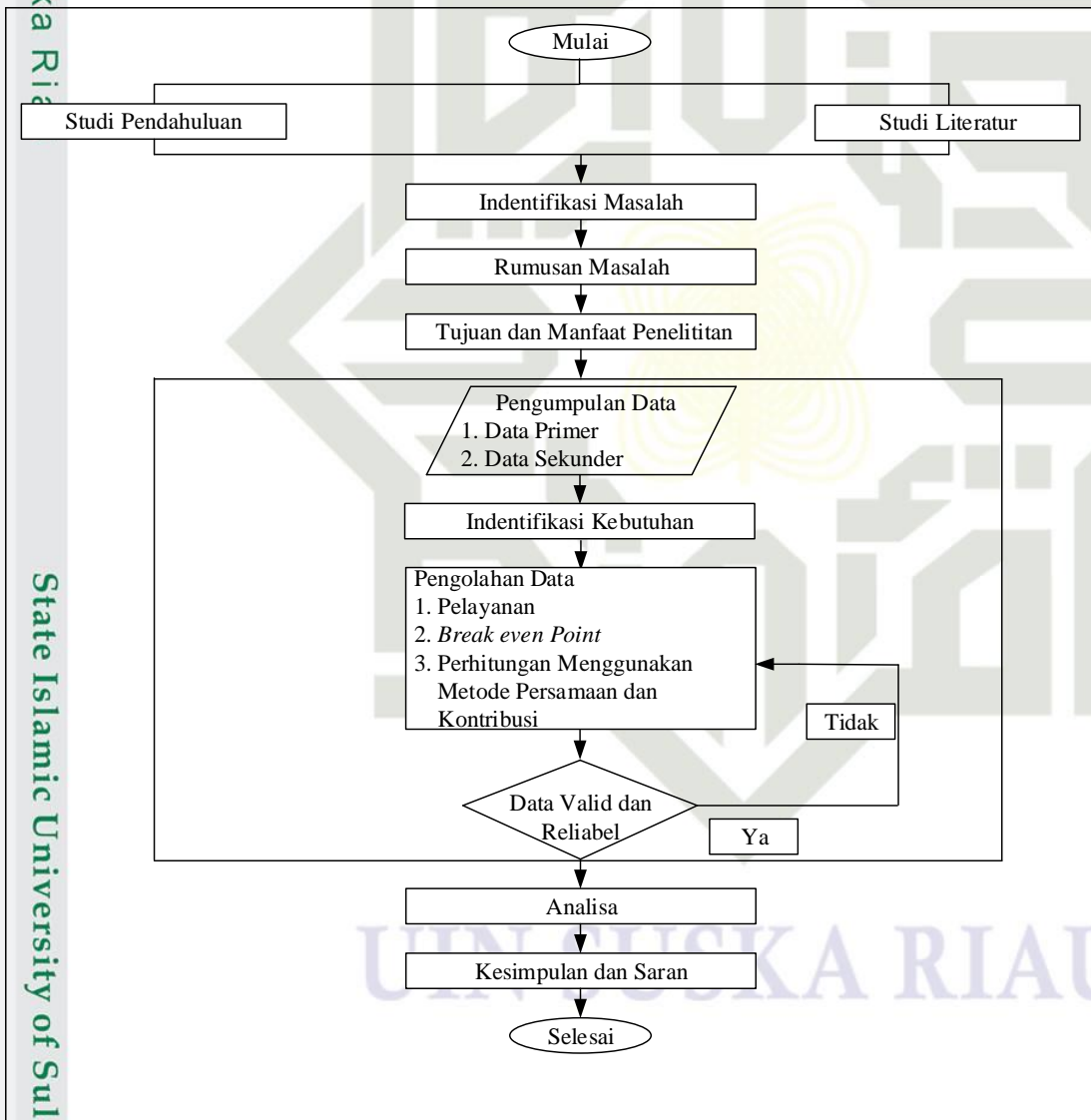
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Alur Penelitian

Agar penelitian yang dilakukan lebih mudah dipahami, maka perlu dibuat alur dan penelitian ini. Adapun tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metodologi penelitian perlu di lakukan terlebih dahulu, supaya pada saat mencari solusi untuk memecahkan suatu masalah dapat dipahami dan memudahkan proses analisa. Adapun tahapan-tahapan dalam penyusunan metodologi penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2 Studi Pendahuluan

Dalam studi pendahuluan ini adalah untuk melakukan langkah-langkah pertama dalam melakukan penelitian. Studi pendahuluan ini bertujuan memberikan informasi dan bukti bahwa masalah yang akan diteliti dilapangan nyata adanya. Studi pendahuluan dilakukan untuk mencari topik permasalahan yang akan menjadi objek yang akan diteliti.

3.3 Studi Literatur

Studi literatur merupakan reverensi yang dibutuhkan berbagai literatur tentang permasalahan *Break Even Point* (BEP). Dalam penyusunan dan penyelesaian penelitian ini perlu adanya teori-teori dan konsep yang dapat memperkuat penyelesaian permasalahan yang diangkat. Sumber-sumber literatur berasal dari buku-buku, jurnal dan artikel. Sedangkan teori yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian ini ialah *Break Even Point* (BEP).

3.4 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian di klinik Nayaka Husada, yaitu dengan cara mewawancarai pemilik dan karyawan di klinik tersebut. Setelah itu, maka dapat diketahui permasalahan yang terjadi pada klinik Nayaka Husada yaitu kurangnya kualitas melayani pasien dan pengunjung oleh klinik Nayaka Husada tersebut. Penelitian ini akan menguji lebih dalam lagi tentang kepuasan pasien atas kualitas pelayanan yang terdapat di klinik Nayaka Husada, Pekanbaru sehingga dapat memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan Klinik Nayaka Husada.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Rumusan Masalah

Rumusan masalah ini berdasarkan pada indentifikasi masalah, masalah tersebut dirumuskan menjadi permasalahan yang akan diteliti dan dianalisa. Dengan adanya perumusan masalah ini, masalah yang sudah diidentifikasi maka dapat diteliti dengan baik dan menghasilkan pemecahan dari masalah tersebut. Maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah pengukuran tingkat kepuasan dari pasien dan pengunjung, dilakukan dengan uji kepuasan dan kinerja karyawan yang diharapkan dengan menggunakan metode *Break Even Point*.

3.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat pada penelitian ini perlu dalam melakukan sebuah penelitian agar penelitian bisa berfokus pada tujuan yang akan dilakukan. Penelitian ini memiliki tujuan dan manfaat untuk menentukan tahap-tahap dalam mengidentifikasi karakteristik seorang pasien di Klinik Nayaka Husada, Pekanbaru.

Menganalisis tingkat pelayanan yang diterima oleh pasien, dan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di klinik Nayaka Husada, Pekanbaru.

3.7 Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data, penelitian harus mengetahui informasi yang didapatkan agar penelitian ini benar-benar menggunakan data yang tepat dan akurat. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner ke pasien Klinik Nayaka Husada. Tujuannya agar data yang dibutuhkan akurat dan nyata adanya. Data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Pada penelitian ini berupa data yang dibutuhkan peneliti terhadap klinik Nayaka Husada, Pekanbaru dan data kepuasan pasien terhadap kinerja

karyawan dalam melayani pasien di klinik Nayaka Husada, Pekanbaru dengan cara wawancara dan kuesioner.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang telah sudah jadi atau tersedia yang berasal dari seseorang yang telah melakukan pengambilan data penelitian. Data sekunder ini meliputi seperti:

- a. Dokumentasi klinik Nayaka Husada
- b. Data Pasien
- c. Struktur organisasi dan profil perusahaan klinik Nayaka Husada

3.8 Identifikasi Kebutuhan dan Keinginan Konsumen

Adapun indentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen Menurut Tjiptono (2011), yaitu ada lima faktor yang meliputi seperti Kendala (*Realibility*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Ansurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangible*).Kelima faktor tersebut adalah sebagai berikut: (Pawestriningtyas, 2016)

Tabel 3.1 Identifikasi Pelayanan

| No | Atribut Kualitas Pelayanan |
|----|---|
| A | Keandalan (<i>Realibilty</i>) |
| | Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan |
| | Tenaga Medis dan Pertugas Membantu Jika Ada Permasalahan Pasien |
| B | Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) |
| | Perawat Tanggap Dalam Melayani Pasien |
| C | Jaminan (<i>Ansurance</i>) |
| | Obat-obatan yang Memadai |
| D | Empati (<i>Emphaty</i>) |
| | Dokter Memberikan Pelayanan yang Baik |
| | Perawat Bersikap Sopan dan Ramah Dalam Melayani Pasien |

(Sumber: Data Sekunder, 2021)

Tabel 3.1 Identifikasi Pelayanan (Lanjutan)

| No | Atribut Kualitas Pelayanan |
|----|--|
| 1 | Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) |
| 2 | Klinik Memiliki Fasilitas yang Lengkap |
| 3 | Klinik Memiliki Halaman yang Luas |

(Sumber: Data Sekunder, 2021)

3.8.1 Penentuan Populasi dan Sampel

Adapun cara dalam mendapatkan sampel yang akan digunakan untuk melakukan penelitian yaitu dengan menyebarkan kuesioner yang akan di laksanakan, termasuk jumlah responden yang akan diberikan, karena penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* yaitu jumlah populasi tidak diketahui atau berubah-ubah. Pengambilan sampel juga berdasarkan metode *Accidental Sampling* yaitu dimana, kebetulan, siapa saja yang kebetulan yang berjumpa kepada penelitian yang pernah berobat ke Klinik Nayaka Husada.:

3.8.2 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Pada penelitian ini, responden yang terpilih berdasarkan penentuan sampel dengan jumlah populasi yang tidak diketahui atau terbatas, maka kuesioner yang disebarkan kepada responden yang hanya memenuhi kriteria. Berikut ini adalah Tabel 3.2 pernyataan koesioner.

Tabel 3.2 Koesioner Pernyataan Pasien Klinik Nayaka Husada

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | |
|----|---|--------------------|---|----|-----|
| | | SP | P | TP | STP |
| 1 | Keandalan (<i>Realibility</i>) | | | | |
| 2 | Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan | | | | |
| 3 | Tenaga Medis dan Pertugas Membantu Jika Ada Permasalahan Pasien | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | |
|----------|--|--|--|--|--|
| B | Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | | | | |
| | Perawat Tanggap Dalam Melayani Pasien | | | | |
| C | Jaminan (<i>Ansurance</i>) | | | | |
| | Obat-obatan yang Memadai | | | | |
| D | Empati (<i>Emphaty</i>) | | | | |
| | Dokter Memberikan Pelayanan yang Baik | | | | |
| | Perawat Bersikap Sopan dan Ramah Dalam Melayani Pasien | | | | |
| E | Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | | | | |
| | Klinik Memiliki Fasilitas yang Lengkap | | | | |
| | Klinik Memiliki Halaman yang Luas | | | | |

(Sumber: Data Sekunder, 2022)

3.8.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang akan di ukur memang benar variabel yang akan di uji. Sedangkan uji realibilitas merupakan suatu ukuran yang digunakan dalam penelitian mempunyai kehandalan dan hasil konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu dan tidak berubah. Adapun alat untuk mengumpulkan datanya adalah koesioner dan alat untuk di ujinya adalah SPSS 23.0 jika data yang di dapat tidak valid maka selanjutnya akan melakukan kembali penyusunan koesioner tersebut.

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner ke 40 responden, selanjutnya akan di uji validitas dan uji realibilitasnya. Sebelum melakukan keputusan valid dan tidak validnya uji validitas dan uji realibilitas maka tentukan dahulu R- Tabel nya. R- Tabel yang digunakan dalam menentukan valid dan tidak validnya yaitu peneliti menggunakan tingkat Signifikansi untuk uji dua arah. Dan tingkat signifikasi 5% atau 0,05 dengan rumus $df=N-2$. Data yang di uji merupakan 40 responden maka dari 40 responden dikurangi dengan rumus $df=N-2$ tersebut menjadi 38 responden. Berikut adalah hasil uji validitas dan realibilitas pada tabel 3.4.

Tabel 3.3 Rekapitulasi Koefisien

| PELUANG DAN ANCAMAN | | | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------|-----------|----------|
| Unit Pertanyaan | R-Hitung Uji Validitas | R-Hitung Uji Realibilitas | R-Tabel Df=N-2 | Keputusan | |
| | | | | Valid | Reliabel |
| P1 | 0,432 | 0,684 | 0,312 | Ya | Ya |
| P2 | 0,480 | 0,678 | 0,312 | Ya | Ya |
| P3 | 0,454 | 0,681 | 0,312 | Ya | Ya |
| P4 | 0,552 | 0,669 | 0,312 | Ya | Ya |
| P5 | 0,616 | 0,660 | 0,312 | Ya | Ya |
| P6 | 0,464 | 0,680 | 0,312 | Ya | Ya |
| P7 | 0,429 | 0,684 | 0,312 | Ya | Ya |
| P8 | 0,514 | 0,673 | 0,312 | ya | Ya |

(sumber: Pengolahan Data, 2022)

Berdasarkan tabel 3.4 dapat dilihat semua unit pernyataan untuk kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah valid dan reliabel. Dikarenakan R hitung lebih besar ($>$) dari R tabel maka dikatakan valid, sedangkan R hitung mendekati 1 maka dikatakan reliabel.

3.9 Pengolahan Data

Hasil dari pengolahan data merupakan suatu proses penelitian yang berisikan penjelasan dan gambaran yang diberikan agar pembaca mengerti tentang penelitian ini. Berikut adalah pengolahan data pada penelitian ini yaitu:

3.9.1 Break Even Point (BEP)

Break Even Point adalah untuk menentukan biaya-biaya yang digunakan pada perusahaan untuk menentukan strategi yang baik dalam merencanakan peluang pada *volume* produksi maupun *volume* penjualan agar perusahaan memperoleh keuntungan dan tidak mengalami kerugian.

3.9.2 Langkah-langkah *Break Even Point* (BEP)

Dalam hal ini langkah-langkah yang dilakukan untuk menentukan hasil penelitian yaitu dengan melakukan olah data pasien yang ada pada klinik Nayaka Husada tersebut. Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis *break even point* ini sebagai berikut:

1. Menentukan Biaya Tetap (*Fixed Cost*)

Biaya tetap merupakan biaya yang nilainya tidak dapat berubah meskipun ada perubahan dalam operasinal klinik. Seperti biaya tenaga kerja, biaya sewa, dan biaya penyusutan alat.

2. Biaya Variabel (*Variable Cost*)

Biaya Variabel merupakan biaya yang nilainya berubah-ubah sesuai dengan kapasitas produksi.

3. Harga Jual (*Price*)

Harga merupakan suatu nilai untuk menentukan biaya yang akan ditetapkan sesuai biaya produksi yang diperoleh oleh perusahaan.

4. Pendapatan (*Revenue*)

Pendapatan merupakan nilai hasil yang didapatkan dari harga penjualan..

3.10 Analisa

Analisa bertujuan untuk menentukan hasil yang telah dilakukan dalam pengolahan data yang di susun atau diperoleh. Maka oleh karena itu, hasil yang telah didapatkan akan mengarah kepada tujuan penelitian sehingga akan menjadi bahan evaluasi dan analisis perbaikan.

3.11 Kesimpulan dan Saran

Pada tahap selanjutnya, penelitian yang telah dilakukan akan di berikan kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan dan saran ini merupakan pernyataan singkat dari hasil yang telah di dapatkan.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dirumuskan kesimpulan yaitu:

1. Metode persamaan

Dari hasil perhitungan metode persamaan diketahui BEP dalam rupiah yaitu sebesar Rp.62.039.473, BEP dalam unit yaitu 134 orang.

2. Metode Kontribusi

Dari hasil perhitungan metode kontribusi diketahui BEP dalam rupiah yaitu sebesar Rp.62.039.473, dan BEP unit yaitu 134 orang.

Berdasarkan perhitungan dengan metode Persamaan dan Kontribusi apabila ingin mendapatkan keuntungan maka harus memiliki pasien atau konsumen sebanyak 134 orang. Apabila produk perusahaan mendapatkan keuntungan dari pasien hanya dibawah 134 orang maka dipastikan perusahaan menderita kerugian.

6.2 Saran

Adapun saran yang diajukan oleh penulis penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk Klinik Nayaka Husada

Melakukan perbaikan dalam melayani pasien mengenai faktor-faktor apa saja yang tidak memenuhi semua kekurangan pada Klinik Nayaka Husada, agar pasien merasa lebih nyaman.

2. Untuk Penulis

Dengan memahami metode *Break Even Point* (BEP) ini, pada studi kasus Klinik diharapkan dapat membantu menemukan titik permasalahan dan dapat memberikan solusi baru.

DAFTAR PUSTAKA

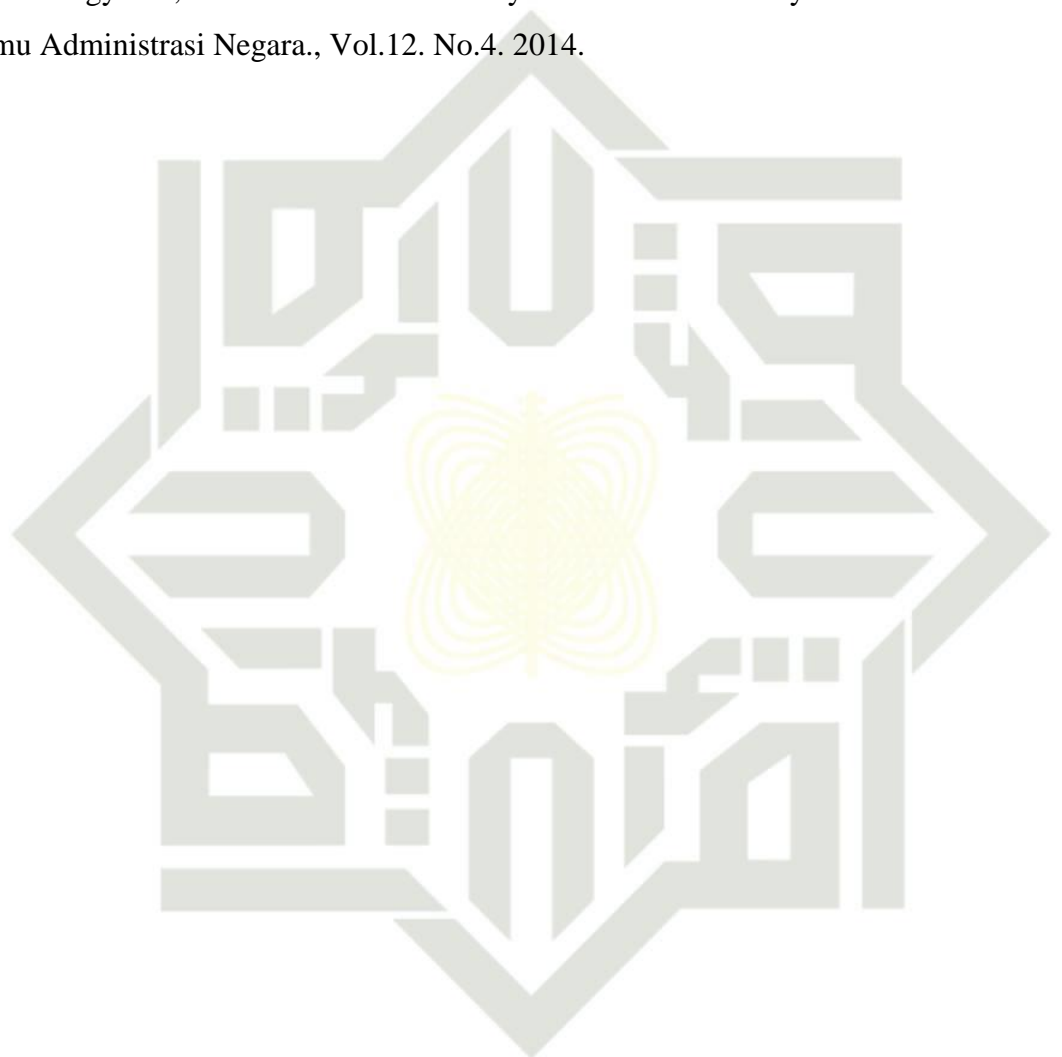
- Aimanah. I.U., Budisuari. M.A., dan Supriyanto. R., Analisis Biaya produksi Di Unit Kerja Poli Rehabilitas Medis Rumah Sakit x Batang, Jawa Tengah *Production Costs Analysis for Medical Rehabilitation Unitat Hospital X Batang, Central Java*, Jurnal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, Vol. 21, No.1. 2018.
- Molah. K., Analisa Break Even Point dan Net Present Value Berdasarkan Input tarif Berlaku Di Klinik Kesehatan Al-Jadid Surabaya, Jurnal IPTEK, Vol. 20. No.2. 2016.
- Choiriyah. V.U., Dzulkirom. M., dan Hidayat. R.R. Analisis Break Even Point Sebagai Alat Perencanaan Penjualan Tingkat Laba Yang Diharapkan (studi kasus pada Perhutani Plywood Industri Kediri Tahun 2013-2014), Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.35. No.1. 2016.
- Rahayu. M.B., Pengaruh Profitabilitas Terhadap Struktur Keuangan, Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis, Vol. 5. No.2. 2018.
- Lubis. A.S., dan Andayani. N.R. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam, Journal of Business Administration Vol 1. No.2. 2017.
- Pajaitan. J.E., dan Yuliati. A.L. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, Jurnal Manajemen Vol. 11 No.2, 2016.
- Pestringtyas. N.C., Suharyono., dan Suyadi. I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 32 No. 22016
- Maleta. H. Analisis Break even Point (BEP) Sebagai Dasar Perencanaan Laba Bagi Manajemen. Jurnal Program Studi Akuntansi Syariah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis. Vol. 1. No. 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wiwolangi. J.A., dan Permatasari. A. Standar Operasional Prosedur Pada Klinik Utama Vincentius Kristus Raja Surabaya. *Jurnal Manajemen*. Vol.10. No.2019.

Saptawan. A., dan Nengyanti., Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara.*, Vol.12. No.4. 2014.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Kuesioner kepuasan pelayanan di klinik nayaka husada

Nama :
 Umur :
 Jenis kelamin :
 Keterangan : SP (Skor 5)= Sangat Puas
 P (Skor 4)= Puas
 TP (Skor 3)= Tidak Puas
 TP (Skor 2)= Tidak Puas

| No | Pernyataan | Alternatif Jawaban | | | |
|----------|---|--------------------|---|----|-----|
| | | SP | P | TP | STP |
| A | Keandalan (<i>Realibilty</i>) | | | | |
| 1 | Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan | | ✓ | | |
| 2 | Tenaga Medis dan Pertugas Membantu Jika Ada Permasalahan Pasien | | ✓ | | |
| B | Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | | | | |
| | Perawat Tanggap Dalam Melayani Pasien | ✓ | | | |
| C | Jaminan (<i>Ansurance</i>) | | | | |
| 1 | Obat-obatan yang Memadai | | ✓ | | |
| D | Empati (<i>Emphaty</i>) | | | | |
| | Dokter Memberikan Pelayanan yang Baik | ✓ | | | |
| | Perawat Bersikap Sopan dan Ramah Dalam Melayani Pasien | | ✓ | | |
| E | Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | | | | |
| | Klinik Memiliki Fasilitas yang Lengkap | ✓ | | | |
| | Klinik Memiliki Halaman yang Luas | ✓ | | | |

Berikut hasil dari responden 1:

SP(5)=4 P(4)=4 TP(3)=0 STP=0

dengan skor =

SP=20 P=16 TP=0 STP=0

| Hak Cipta Responden | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | total P |
|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|
| 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 36 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 32 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 32 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 6 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 32 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 10 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 32 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 34 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 33 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 28 |
| 15 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 25 |
| 16 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 32 |
| 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 18 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 33 |
| 19 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 27 |
| 20 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 33 |
| 21 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 34 |
| 22 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 23 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 24 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 31 |
| 25 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 31 |
| 26 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 30 |
| 27 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 30 |
| 28 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 31 |
| 29 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 34 |
| 30 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 30 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 31 |
| 32 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 27 |
| 33 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 31 |
| 34 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 32 |
| 35 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 29 |
| 36 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 27 |
| 37 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 28 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 32 |
| 39 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 27 |
| 40 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 37 |

© Hak Cipta Responden: Syarif Kasim R

1. Diarahkan untuk:
 - a. Penguipaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Penguipaan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Correlations

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | Total_P1 |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| Pearson Correlation | 1 | -.191 | .165 | .195 | .193 | .206 | .000 | .088 | .432** |
| Sig. (2-tailed) | | .238 | .310 | .228 | .232 | .202 | 1.000 | .588 | .005 |
| N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| Pearson Correlation | -.191 | 1 | .205 | .256 | .287 | .013 | .199 | .150 | .480** |
| Sig. (2-tailed) | .238 | | .205 | .111 | .072 | .937 | .219 | .357 | .002 |
| N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| Pearson Correlation | .165 | .205 | 1 | .233 | .128 | .133 | -.301 | .118 | .454** |
| Sig. (2-tailed) | .310 | .205 | | .148 | .433 | .414 | .059 | .468 | .003 |
| N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| Pearson Correlation | .195 | .256 | .233 | 1 | .169 | .002 | .131 | .198 | .552** |
| Sig. (2-tailed) | .228 | .111 | .148 | | .298 | .991 | .419 | .220 | .000 |
| N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| Pearson Correlation | .193 | .287 | .128 | .169 | 1 | .305 | .292 | .105 | .616** |
| Sig. (2-tailed) | .232 | .072 | .433 | .298 | | .055 | .068 | .520 | .000 |
| N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| Pearson Correlation | .206 | .013 | .133 | .002 | .305 | 1 | .183 | .067 | .464** |
| Sig. (2-tailed) | .202 | .937 | .414 | .991 | .055 | | .258 | .681 | .003 |
| N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| Pearson Correlation | .000 | .199 | -.301 | .131 | .292 | .183 | 1 | .252 | .429** |
| Sig. (2-tailed) | 1.000 | .219 | .059 | .419 | .068 | .258 | | .116 | .006 |
| N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| Pearson Correlation | .088 | .150 | .118 | .198 | .105 | .067 | .252 | 1 | .514** |
| Sig. (2-tailed) | .588 | .357 | .468 | .220 | .520 | .681 | .116 | | .001 |
| N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| Pearson Correlation | .432** | .480** | .454** | .552** | .616** | .464** | .429** | .514** | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .005 | .002 | .003 | .000 | .000 | .003 | .006 | .001 | |
| N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 40 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 40 | 100.0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .697 | 9 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| P1 | 58.65 | 44.131 | .314 | .684 |
| P2 | 59.00 | 43.846 | .377 | .678 |
| P3 | 58.80 | 43.549 | .329 | .681 |
| P4 | 58.70 | 43.087 | .459 | .669 |
| P5 | 58.78 | 42.281 | .531 | .660 |
| P6 | 58.63 | 44.343 | .367 | .680 |
| P7 | 58.73 | 44.358 | .317 | .684 |
| P8 | 58.60 | 43.067 | .406 | .673 |
| Total_P1 | 31.33 | 12.225 | 1.000 | .548 |

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Bismillah, perkenalkan nama saya Tengku Said Solihin Syaputra, lahir di Duri pada tanggal 15 September 1996. Saya merupakan anak ke lima dari lima bersaudara. Saya memiliki empat orang abang, yang bernama abang yang pertama yaitu Tengku Ichkandra, yang ke dua Tengku Nurizan, yang ke tiga Tengku Hanafizan, dan yang ke empat Tengku Aidil Adha. Saya terlahir dari pasangan suami istri, yang bernama ayah saya Tengku Ichwan dan ibu saya Tengku Azizah. Saya saat ini bertempat tinggal bersama paman saya.

| | |
|------------|---|
| Tahun 2003 | :Memasuki Sekolah Dasar Negeri 30 Mandau Duri, Riau dan menyelesaikan Pendidikan SD pada Tahun 2009. |
| Tahun 2009 | :Melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 8 Mandau Duri, Riau dan menyelesaikan Pendidikan SMP pada Tahun 2012. |
| Tahun 2012 | :Melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Mandau Duri, Riau dan menyelesaikan Pendidikan SMA pada Tahun 2015. |
| Tahun 2015 | :Terdaftar sebagai Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, di Fakultas Sains dan Teknologi di Jurusan Teknik Industri. |
| No Hp | :+6212 1530 09 17 |
| Email | :tengkusaidsholihin@gmail.com |

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.