

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Profil UD. Dwi Putri**

##### **2.1.1 Sejarah UD. Dwi Putri**

Nama dari UD. Dwi Putri memiliki makna yaitu

- a. Dwi merupakan nama anak pertama dari pemilik perusahaan yang dimana saat kelahirannya perusahaan mulai merintis perusahaan dalam bidang distribusi dan perdagangan.
- b. Putri merupakan nama anak kedua dari pemilik perusahaan yang dimana saat kelahirannya perusahaan mulai berkembang dan memiliki jaringan relasi yang luas dalam distribusi dan perdagangan.

Dalam penelitian ini nama perusahaan digunakan untuk dimasukkan ke dalam Sistem Informasi Penentuan Strategi Promosi Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)* Di UD. Dwi Putri Kabupaten Sumbawa yang akan dibangun sebagai identitas untuk sistem tersebut.

##### **2.1.2 Logo UD. Dwi Putri**

Penjelasan logo yang digunakan oleh UD. Dwi Putri pada Gambar 2.1 dalam melakukan proses bisnis adalah berikut.

- a. Gandum dan jagung merupakan identitas rakyat indonesia yang makanan pokoknya berupa padi, gandum dan jagung, menggunakan gandum bukan padi karna gandum merupakan makanan pokok yang lebih sehat daripada padi, begitupun dengan jagung yang merupakan makanan pokok pengganti padi (nasi) yang lebih sehat, dimaksudkan bahwa UD. Dwi Putri dapat bersaing secara sehat dengan kompetitor lain.
- b. Bayangan petani menggunakan topi kecap menandakan petani memiliki peran penting dalam perusahaan sebagai penyuplai hasil bumi yang akan di beli perusahaan lalu di lebankan ke pabrik

c. Lingkaran yang memiliki warna hijau dan jingga menandakan Sumbawa merupakan wilayah yang hijau akan pertanian dan jingga merupakan wilayah yang memiliki sinar matahari yang cerah sepanjang tahun.

d. Logo pesawahan ditumpuk dan terlihat hijau dan subur merupakan identitas kota Sumbawa dan Nusa Tenggara Barat yang merupakan wilayah penyuplai hasil bumi terbesar ke 2 di Indonesia dan berharap perusahaan dapat subur dan berlimpah dalam hasil penjualan.

e. Tulisan DPLD merupakan huruf awal dari nama ke 4 anak pemilik perusahaan.



Gambar 1.1 Logo UD. Dwi Putri

### **2.1.3 Visi Misi UD. Dwi Putri**

#### Visi

Menjadi jaringan toko kebutuhan pokok terkemuka dan dikenal di Kota Sumbawa, unggul dalam pelayanan, professional dalam pengelolaan, Ikut serta dalam membangun negara dengan cara menumbuh kembangkan jiwa wiraswasta.

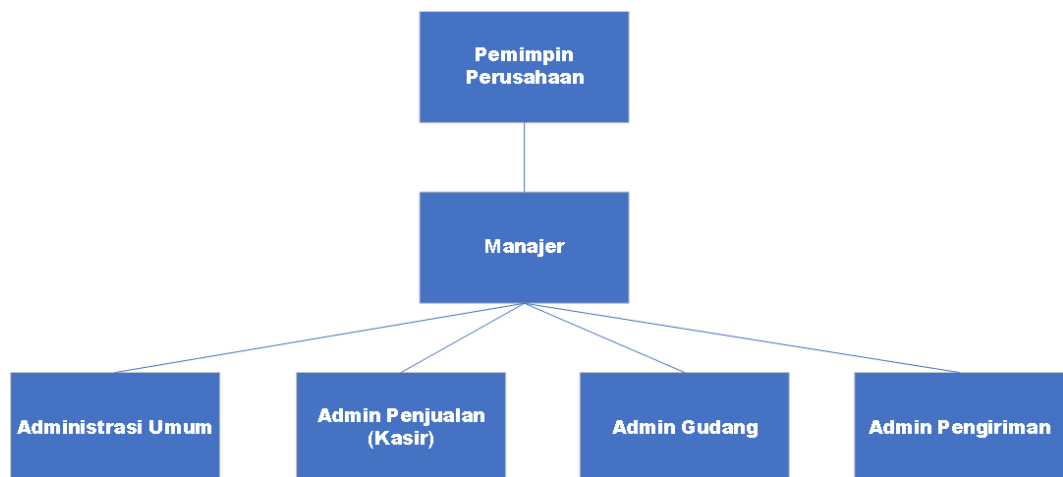
#### Misi

1. Memberi kepuasan pembeli menjadikan prioritas utama dengan memberikan harga bersaing pengantaran barang ke lokasi agen dan menjunjung tinggi kejujuran dalam bertransaksi jual beli.

2. Menyediakan produk berkualitas dengan harga yang murah.
3. Menciptakan Sumber Daya Manusia yang Tangguh dan Profesional.
4. Menjaga hubungan baik dengan pembeli dan agen-agen yang telah menjadi mitra UD. Dwi Putri untuk menjaga proses jual beli tetap berjalan dengan lancar.
5. Berkontribusi untuk pemutaran roda perekonomian di wilayah Utan, Sumbawa dan sekitarnya.

#### 2.1.4 Struktur Organisasi UD. Dwi Putri

Struktur organisasi yang menjadi sasaran kegiatan penelitian, maka struktur organisasi yang terdapat pada perusahaan di UD. Dwi Putri dapat dilihat pada Gambar 2.2



Gambar 2.2 Struktur Organisasi UD. Dwi Putri

#### 2.1.5 Deskripsi Tugas Organisasi

Berikut adalah deskripsi tugas dari masing-masing jabatan yang tertera dalam struktur organisasi.

Jabatan	Deskripsi tugas
Pemimpin Perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemilik dan memimpin toko,</li> <li>2. Menerbitkan kebijakan-kebijakan toko,</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari Karyawan dan Manajer,</li> <li>4. Melakukan evaluasi kinerja karyawan secara berkala, termasuk pemberian upah dan hukuman,</li> <li>5. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan dan menerima laporan keuangan perusahaan,</li> <li>6. Menyetujui rencana promosi yang dibuat oleh Manajer.</li> </ol>
Manajer	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan pengadaan barang dagangan dan peralatan dan perlengkapan yang di butuhkan operasional toko, termasuk perawatan toko secara keseluruhan,</li> <li>2. Memastikan semua bagian telah siap sebelum toko beroperasi dan memastikan semua bagian tidak meninggalkan masalah setelah toko beroperasi,</li> <li>3. Menangani cash flow keuangan harian,</li> <li>4. Membuat target penjualan di awal tahun,</li> <li>5. Membuat rencana promosi untuk kegiatan tertentu dalam menaikkan penjualan,</li> <li>6. Membuat anggaran operasional toko setiap awal bulan,</li> <li>7. Membantu dan mengkoordinasikan kedatangan barang hingga barang di display,</li> <li>8. Membuat laporan operasional dan laporan keuangan untuk pemilik toko,</li> <li>9. Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional toko dari buka sampai tutup,</li> </ol>

	<p>10. Menegaskan job description masing-masing karyawan sesuai dengan jabatan yang diembannya,</p> <p>11. Membuat dan menentukan jadwal kerja karyawan</p>
Administrasi Umum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebagai tangan kanan Manajer dalam mengatur aktivitas toko,</li> <li>2. Menjaga kebersihan Rak dan Barang,</li> <li>3. Membantu Manajer kulakan,</li> <li>4. Membuat laporan penjualan kepada Manajer,</li> <li>5. Memberikan laporan secara harian kepada Manajer sesuai kebutuhan,</li> <li>6. Menjaga hasil kerja karyawan toko dengan melatih, menasihati &amp; mendisiplinkan karyawan (merencanakan, memantau &amp; menilai hasil pekerjaan).</li> </ol>
Admin Penjualan (Kasir)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani transaksi penjualan kepada pelanggan,</li> <li>2. Membuat invoice setiap transaksi sesuai dengan produk barang yang telah dibeli oleh pelanggan berdasarkan dengan SOP yang berlaku.</li> <li>3. Menyerahkan invoice dan uang kembalian kepada pelanggan.</li> <li>4. Menyerahkan barang pembelian kepada pelanggan dengan kemasan yang tepat dan baik.</li> <li>5. Menyetorkan uang hasil penjualan, ke pembukuan besar bersamaan dengan cetakan laporan penjualan,</li> <li>6. Memastikan nama dan alamat pelanggan,</li> <li>7. Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk,</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang,</li> <li>9. Memastikan diskon yang diberikan benar, sesuai dengan aturan, seperti penjualan untuk grosir, atau berdasarkan kuantitas pembelian atau penjualan,</li> <li>10. Memastikan target penjualan tercapai setiap bulannya.</li> </ol>
Admin Gudang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memasukkan Transaksi Pembelian Barang sekaligus tanggal jatuh temponya,</li> <li>2. Membuat catatan administrasi persediaan barang, yang meliputi jenis barang, kode barang dan jumlah barang dengan benar.</li> <li>3. Menyiapkan barang yang akan dikirimkan ke Pelanggan berdasarkan Surat Jalan yang diterima dari Bagian Administrasi,</li> <li>4. Menyesuaikan Harga Jual dengan Harga Beli jika ada kenaikan atau penurunan harga,</li> <li>5. Mengecek Barang Datang (Receiving) sesuai dengan Nota Pembelian,</li> <li>6. Melakukan Penyesuaian Barang sebelum Retur Potong Hutang jika ditemui perbedaan jumlah (selisih barang)</li> <li>7. Mentransaksikan Retur ke Supplier</li> <li>8. Memberikan laporan secara berkala kepada Manajer sesuai ketentuan</li> </ol>
Admin Pengiriman	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpartisipasi dalam administrasi catatan penjualan internal dan prosedur,</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Menyiapkan catatan pengiriman untuk agen di lapangan untuk memastikan pengiriman dan korespondensi yang tepat waktu,</li> <li>3. Berinteraksi dengan pelanggan sehubungan dengan jadwal bagian dan pengiriman yang mempertahankan basis data klien,</li> <li>4. Menerima pengiriman dan memastikan kualitas dan kuantitas,</li> <li>5. Meninjau ulang tagihan, faktur dan pesanan pembelian.</li> </ol>
--	---

## **2.2 Landasan Teori**

Landasan teori menjelaskan beberapa definisi dan teori yang berkaitan dengan pembagunan Sistem Informasi Penentuan Strategi Promosi Dengan Pendekatan Customer Relationship Management (CRM) Di UD. Dwi Putri Kabupaten Sumbawa sebagai dasar pemahaman dalam pembangunan sistem.

### **2.2.1 Sistem Informasi**

Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan, Informasi memiliki kandungan ‘makna’ yang merupakan hal yang sangat penting, karena berdasarkan maknalah si penerima dapat memahami informasi tersebut dan secara lebih jauh dapat menggunakannya untuk menarik suatu kesimpulan atau bahkan mengambil suatu keputusan, Sistem Informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja), ada sesuatu yang di proses (data menjadi informasi) dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan[1].

### **2.2.2 Customer Relationship Management**

CRM adalah usaha memanjajemeni hubungan perusahaan dengan para pelanggan sehingga perusahaan dapat memahami lebih baik karakter dan

kebutuhan pelanggannya dan kemudian membuat program perusahaan sesuai dengan kebutuhan tersebut. Dengan CRM maka kemampuan perusahaan akan bertambah sehingga mampu mengembangkan kegiatan produksi, produk, program layanan yang lebih sesuai bagi pelanggannya dengan cara yang lebih cepat, akurat dan sesuai dengan kebutuhan setiap pelanggan atau kelompok pelanggan[2].

#### **2.2.2.1 Jenis dan Tingkatan Customer Relationship Management**

Customer Relationship Management (CRM) sendiri memiliki beberapa jenis dan tingkatan yang terdapat pada tabel berikut ini[3]:

1. CRM Strategis

CRM Strategis merupakan tipe CRM yang fokus terhadap data-data pelanggan untuk kebutuhan informasi dan pengetahuan. Tipe CRM ini focus utamanya adalah mengumpulkan data-data mengenai pelanggan, melakukan segregasi data, serta mengolah data-data pelanggan menjadi informasi, sehingga diperoleh pengetahuan mendalam mengenai pelanggan dan tren pasar.

2. CRM Analitis

CRM Analitis adalah tipe CRM yang fokus untuk kebutuhan analisis data-data pelanggan dan data-data internal perusahaan yang terkait dengan pelanggan dan transaksi (misalkan finansial, pemasaran, penjualan). CRM tipe ini lebih dikhususkan untuk pengguna di level atas pada perusahaan, misalnya pemegang saham, penentu keputusan, analist, dan pemilik perusahaan.

3. CRM Operasional

CRM Operasional adalah CRM yang fokus kepada proses-proses operasional yang melibatkan pelanggan, meliputi: pemasaran produk dan layanan (Marketing), penjualan



produk dan layanan (Sales), dan layanan yang diberikan kepada pelanggan (Service).

#### 4. CRM Kolaboratif

CRM Kolaboratif adalah CRM yang fokus kepada pemanfaatan perangkat lunak computer (*Software*) untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan kepada pelanggan dan pencapaian tujuan bisnis perusahaan.

#### **2.2.2.2 Tahapan Dalam Customer Relationship Management**

Pengimplementasian konsep CRM yang baik adalah mengorganisasikan proses CRM di sekitar pelanggan dan tidak hanya pada fungsi internal perusahaan. Terdapat tiga tahapan dalam CRM, yaitu[4]:

1. Acquire merupakan suatu tahap mengakuisisi pelanggan. Melalui tahap ini dapat memberikan sebuah penilaian kepada perusahaan dengan menilai kesan pertama terhadap perusahaan. Apabila pelanggan memiliki penilaian yang baik terhadap perusahaan, maka transaksi akan dapat berjalan dengan baik. Mengakuisisi baru dengan melakukan promosi atas paket dan jasa yang ditawarkan.

2. Enhance merupakan suatu proses dimana perusahaan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Dengan mendengarkan keluhan dari pelanggan dan menerima saran dari pelanggan merupakan salah satu cara yang efektif dalam membangun hubungan dengan pelanggan.

3. Retain merupakan tahap dimana perusahaan berusaha mempertahankan hubungan dengan pelanggan, dengan kata lain mendapatkan pelanggan dan kemudian memelihara hubungan dengan mereka. Agar dapat menjalin hubungan dengan terus-menerus dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan, maka perusahaan harus

menggunakan pandangan yang menggunakan pelanggan dengan memberikan pelayanan dan aplikasi pendukung.

### **2.2.3 Bauran Promosi**

Bauran Promosi adalah kombinasi dari penjualan tatap muka, periklanan, promosi penjualan, publisitas dan hubungan yang membantu pencapaian tujuan perusahaan. Alat promosi yang sering digunakan dalam mengkomunikasikan produk[5] adalah:

a. Periklanan (Advertising)

Semua bentuk penyajian dan promosi nonpersonal atas ide, barang, atau jasa yang dilakukan oleh perusahaan sponsor tertentu. Karena banyaknya bentuk dan penggunaan periklanan, sangat sulit untuk membuat generalisasi yang merangkum semuanya.

b. Penjualan Personal (Personal Selling)

Interaksi langsung dengan satu calon pembeli atau lebih, guna melakukan presentasi, menjawab pertanyaan, dan menerima pesanan. Tahap yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengelola tenaga penjual adalah:

- 1). Merancang strategi dan struktur armada penjualan.
- 2). Merekrut dan menyeleksi tenaga penjual.
- 3). Melatih tenaga penjual.Mensuervisi tenaga penjual.
- 4). Mengevaluasi tenaga penjual.

c. Pemasaran Langsung (Direct Selling)

Penggunaan surat, telepon, faksimil, e-mail, dan alat penghubung nonpersonal lain untuk berkomunikasi secara langsung dengan atau mendapatkan tanggapan langsung dari pelanggan dan calon pelanggan tertentu.

d. Promosi Penjualan (Sales Promotion)

Berbagai insentif jangka pendek untuk mendorong keinginan mencoba atau membeli suatu produk atau jasa.

- e. Hubungan Masyarakat dan Publisitas (Public Relation and Publicity)

Berbagai program untuk mempromosikan dan/atau melindungi citra perusahaan atau masing-masing produknya.

#### 1.2.4 Regresi Linier

Analisis regresi yakni suatu metode sederhana untuk melaksanakan pemeriksaan wacana hubungan fungsional di antara beberapa variabel. Hubungan antara beberapa variabel tersebut diwujudkan dalam suatu model matematis. Model regresi, variabel dibedakan menjadi dua bagian, yaitu variabel respons (response) atau biasa juga disebut variabel bergantung (dependent variable) serta variabel explanatory atau bisa juga disebut variabel penduga (predictor variable) atau disebut juga variabel bebas (independent variable)[6].

##### 1.2.4.1 Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji sifat hubungan sebab-akibat antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang diformulasikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut[7]:

$$Y = \alpha + \beta X$$

Keterangan:

$Y$  = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

$\alpha$  = Harga Y ketika harga X = 0 (harga konstan).

$\beta$  = Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

$X$  = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai independen.

### 2.2.4.2 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu teknik statistika yang digunakan untuk mencari persamaan regresi yang bermanfaat untuk meramal nilai variabel dependen berdasarkan nilai-nilai variabel independen dan mencari kemungkinan kesalahan dan menganalisis hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen baik secara simultan maupun parsial.

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2[7].

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan maupun parsial.

Adapun persamaan regresi linier berganda tingkat suku bunga, nilai tukar, pertumbuhan laba, dan inflasi terhadap harga saham adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

Y1: Harga Saham

a: Konstansta

b1: Koefisien regresi parsial variabel Struktur Modal

b2: Koefisien regresi parsial variabel Profitabilitas

x1: Struktur Modal

x2: Profitabilitas

e: Faktor residul

Teknik regresi linear (garis lurus) berganda digunakan ketika kita ingin menganalisis pengaruh maupun memprediksi k variabel bebas (independent variable), yaitu  $X_1, X_2, \dots, X_k$  dengan satu variabel terikat (dependent variable), yaitu  $Y'$ . Untuk menghitung  $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$  maka dapat kita gunakan Metode Kuadrat Terkecil (Least Square Method) yang menghasilkan persamaan normal sebagai berikut:

$$\begin{array}{rclcl}
 b_0n & + & b_1\sum X_1 & + & b_2\sum X_2 & + & \dots & + & b_k\sum X_k & = & \sum Y \\
 b_0\sum X_1 & + & b_1\sum X_1^2 & + & b_2\sum X_1X_2 & + & \dots & + & b_k\sum X_1X_k & = & \sum X_1Y \\
 b_0\sum X_2 & + & b_1\sum X_2X_1 & + & b_2\sum X_2^2 & + & \dots & + & b_k\sum X_2X_k & = & \sum X_2Y \\
 \vdots & & \vdots & & \vdots & & \vdots & & \vdots & & \vdots \\
 b_0\sum X_k & + & b_1\sum X_kX_1 & + & b_2\sum X_kX_2 & + & \dots & + & b_k\sum X_k^2 & = & \sum X_kY
 \end{array}$$

Untuk  $k = 2$ ,  $Y' = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$ , satu variabel tak bebas ( $Y$ ), dan dua variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) maka  $b_0, b_1$ , dan  $b_2$  dihitung dari persamaan normal berikut:

$$\begin{array}{rclcl}
 b_0n & + & b_1\sum X_1 & + & b_2\sum X_2 & = & \sum Y \\
 b_0\sum X_1 & + & b_1\sum X_1^2 & + & b_2\sum X_1X_2 & = & \sum X_1Y \\
 b_0\sum X_2 & + & b_1\sum X_2X_1 & + & b_2\sum X_2^2 & = & \sum X_2Y
 \end{array}$$

(ada 3 persamaan dengan 3 variabel yang tidak diketahui nilainya, yaitu  $b_0, b_1, b_2$ ).

### 2.2.5 ERD

Entity Relationship diagram (ERD) merupakan teknik yang digunakan untuk memodelkan kebutuhan data dari suatu organisasi, biasanya oleh System Analysis dalam tahap analisis persyaratan proyek pengembangan system.

Sementara seolah-olah teknik diagram atau alat peraga memberikan dasar untuk desain database relasional yang mendasari sistem informasi yang dikembangkan. ERD bersama-sama dengan detail pendukung merupakan model data yang pada gilirannya digunakan sebagai spesifikasi untuk database[8].

### **2.2.6 DFD**

Data Flow Diagram (DFD) merupakan suatu model logika data atau proses yang dibuat untuk menggambarkan darimana asal data dan kemana tujuan data yang keluar dari system, dimana data disimpan, proses apa yang menghasilkan data tersebut dan interaksi antara data yang tersimpan dan proses proses yang dikenakan pada data tersebut[9]. Terdapat 3 level tingkatan dalam menggambarkan DFD untuk sebuah sistem informasi, yaitu:

#### **1. Diagram Konteks**

Diagram konteks adalah proses yang mewakili seluruh aliran – aliran data didalam suatu sistem yang digambarkan dalam satu lingkaran besar. Diagram konteks ini merupakan tingkatan tertinggi dalam DFD dan biasanya diberi nomor 0 (nol). Aliran – aliran data utama dan entitas eksternal yang terdapat pada diagram konteks bersumber dari sistem dan akan menuju pada sistem.

#### **2. Diagram (Diagram Level-1)**

Diagram ini merupakan diagram yang dapat melakukan penyimpanan data dan digambarkan sebagai satu lingkaran besar yang akan mewakili lingkaran kecil yang terdapat didalamnya. Diagram ini juga pemecahan dari diagram Konteks ke diagram Nol.

#### **3. Diagram Rinci**

Diagram rinci merupakan penguraian proses yang ada dalam diagram nol.

### **2.2.7 Flowmap**

FlowMap atau juga dapat disebut block chart atau Flow Of Document (FOD) /bagan alir merupakan penggambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan-urutan prosedur dari suatu program[10]. Flowmap efektif

digunakan untuk menggambarkan proses maupun prosedur dalam sebuah organisasi. Flowmap digunakan untuk menggambarkan urutan prosedur/proses kerja dalam pembuatan sistem.

### **2.2.8 MySQL**

MySQL adalah salah satu jenis database server yang sangat terkenal dan banyak digunakan untuk membangun aplikasi web yang menggunakan database sebagai sumber dan pengolahan datanya[11].

### **2.2.9 PHP**

PHP atau singkatan dari Personal Home Page merupakan bahasa skrip yang tertanam dalam HTML untuk dieksekusi bersifat server side[12].

PHP memiliki fasilitas untuk menangani string dan array serta mendukung untuk pemrograman berorientasi objek. PHP juga dapat berinteraksi dengan database seperti MYSQL atau Oracle, membuat file pdf, dan memarsing file XML.

PHP dapat digunakan dalam tiga cara utama: Server-side Scripting, Script Command-line dan Client-side GUI applications. PHP merupakan bahasa pemrograman yang mudah digunakan dan open-source, php juga didukung untuk menghasilkan file PDF, GIF, JPG dan PNG. Salah satu fitur yang paling signifikan adalah mendukung semua basis data. Pada awalnya PHP merupakan singkatan dari *Personal Home Page*. Saat ini PHP adalah singkatan dari PHP: Hypertext Preprocessor.

### **2.2.10 SPSS**

SPSS merupakan paket program yang berguna untuk menganalisis data statistik. SPSS dapat digunakan untuk hampir seluruh file data dan sekaligus membuat laporan dalam bentuk tabulasi, grafik, dan plot untuk berbagai distribusi maupun statistic deskriptif. Berikut pengertian SPSS menurut para ahli adalah sebagai berikut:

Program SPSS adalah salah satu program pengolahan statistic yang paling umum digunakan dalam penelitian yang menggunakan data kuantitatif atau kualitatif yang dikuantitatifkan[13].

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistic cukup tinggi serta system manajemen data pada lingkungan grafis dengan cara pengoperasian yang dibuat cukup sederhana sehingga mudah untuk dipahami pembaca[14].