


**DESAIN *CONSUMER DECISION SUPPORT SYSTEMS*  
PADA SITUS PERUSAHAAN PERJALANAN WISATA  
UNTUK MEMPEROLEH LOYALITAS KONSUMEN  
DAN MENCAPAI KEUNGGULAN BERSAING**

**TESIS**

**OLEH :**

**CHRISTOPHER LORENCE  
NIM : 8112404013**



NO. TUGAS	2671/06
TGL. DITERIMA	11 - 11 2006
	MM
LOKASI	
PERSE	

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
AGUSTUS 2006**

**DESAIN *CONSUMER DECISION SUPPORT SYSTEMS*  
PADA SITUS PERUSAHAAN PERJALANAN WISATA  
UNTUK MEMPEROLEH LOYALITAS KONSUMEN  
DAN MENCAPAI KEUNGGULAN BERSAING**

**TESIS**

**Diajukan kepada  
Universitas Katolik Widya Manadala  
untuk memenuhi persyaratan  
dalam menyelesaikan program Magister  
Manajemen**

**OLEH : CHRISTOPHER LORENCE**

**NIM : 8112404.013**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER  
AGUSTUS 2006**

Tesis Oleh Christopher Lorence ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Surabaya, 12 Agustus 2006

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dani' with a stylized flourish extending to the right.

(Dr, rer. pol. Debby Ratna Daniel, Ak.)

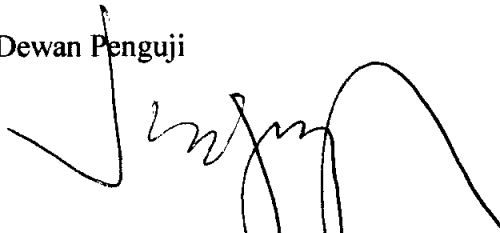
**Tesis ini telah diuji dan dinilai  
oleh Panitia Penguji pada  
Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya  
Pada tanggal 29 Agustus 2006**

**Panitia Penguji**

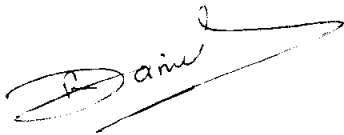
- 1. Prof. Dr, Soedjono Abipraja**
- 2. Dr.rer.pol. Debby Ratna Daniel**
- 3. Y.B Budi Iswanto, Ph.D**

Tesis oleh Christopher Lorence ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 29 Agustus 2006

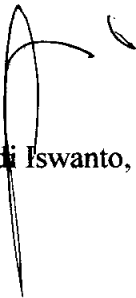
Dewan Penguji



Prof. Dr. Soedjono Abipraja, Ketua



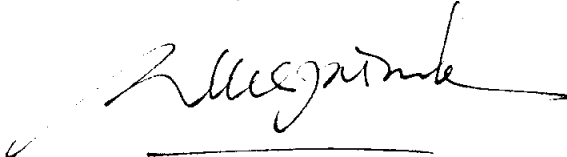
Dr. rer. pol. Debby Ratna Daniel, Sekretaris



Y.B Budi Iswanto, Ph.D, Anggota

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko

# **KATA PENGANTAR**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah dan bimbinganNya sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. J.S Ami Soewandi, Apt. atas fasilitas pendidikan pascasarjana yang disediakan.
2. Ibu Prof. Dr. Wuri Soedjmitko, yang dalam beberapa kali pertemuan mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan penulisan tesis saya.
3. Bapak Prof. Dr, Soedjono Abipraja, yang beberapa kali menanyakan kemajuan tesis saya.
4. Ibu Dr.rer.pol.Debby Ratna Daniel, Ak., sebagai pembimbing yang gigih mendorong saya untuk segera menyelesaikan tesis ini dan tidak pernah membiarkan saya berpuas diri dengan apa yang telah dikerjakan.
5. Staf perpustakaan S2 dan S1 Universitas Katolik Widya Mandala khususnya Ibu Naning yang membantu penyediaan buku-buku literatur yang dibutuhkan untuk mengerjakan tesis ini.
6. Staf Tata Usaha Universitas Pascasarjana Widya Mandala Hari, Vivi, dan Novi yang membantu memperlancar proses administrasi tesis ini.
7. Kedua orang tua saya yang selalu mendorong saya untuk tidak berputus asa dalam mengerjakan tesis ini dan mendorong saya untuk segera menyelesaikannya. Dan kepada semua pihak lain yang turut mendukung namun belum disebutkan. Terima kasih untuk dukungannya.

# **ABSTRACT**



## **ABSTRACT**

*In tourism industry consumer is one of the major factors that determined competitive advantage of a company. Therefore a company that had consumer loyalty has competitive advantage. Consumer loyalty can be gained if a company gives valuable and satisfactory products. One of the alternatives to achieve this is through understanding what consumer wants and treat each customers uniquely, this can be gained with website as a mean. This is the reason, why so many companies start to build their own website. But recently, company that has a website is losing its competitiveness because there are too many companies who using the same technology. This is why companies start to looking another technology to enhance their current website. One of the technologies that can be used for is Consumer Decision Support Systems (CDSS). CDSS can help consumer to make a sound decision about which product to buy and also answer consumer question if there any. The purpose of this thesis is to make a design of CDSS for Travel Agent Company in order to increase companies' competitive advantage by achieving consumer loyalty.*

*Research method that is used in this thesis is a qualitative method which uses triangulation technique (using more than one data source). CDSS design which is developed in this thesis ease consumer effort to find information needed through search engine facility, provide suggestions that fit consumer preferences by reading consumer surfing behavior, and answer consumer problems and questions interactively through expert system.*

*Keywords: consumer loyalty, competitive advantage, triangulation, search engine, expert system*

# DAFTAR ISI

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	iv
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TESIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....	7
2.1. Perilaku Membeli Konsumen .....	7
2.2. DSS ( <i>Decision Support System</i> ).....	9
2.2.1 <i>Data Management Subsystem</i> .....	10

2.2.1.1 DSS Database .....	11
2.2.1.2 DBMS ( <i>Database Management System</i> ) .....	14
2.2.1.3 <i>Query Facility and Data Directory</i> .....	15
2.2.2 <i>Model Management Subsystem</i> .....	15
2.2.3 <i>The User Interface (UI) Subsystem</i> .....	17
2.2.4 <i>The Knowledge-Based Management Subsystem</i> .....	18
2.3. Proses Pengambilan Keputusan Pembeli .....	22
2.4. <i>Consumer Decision Support System (CDSS)</i> .....	26
2.5. CDSS Dan Loyalitas Konsumen.....	28
2.6. Perusahaan Perjalanan Wisata .....	30
2.7. Penelitian Sebelumnya.....	31
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
4.1. Metode Penelitian Kualitatif.....	39
4.2. Tahapan Proses Penelitian .....	41
4.3. Teknik Pengambilan Data.....	42
4.4. Pelaksanaan Penelitian.....	42
<b>BAB 5 ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
5.1. Situs Perusahaan Perjalanan Wisata .....	45
5.2. Perbandingan Fasilitas Situs Untuk Konsumennya .....	46
5.3. Pihak-pihak Yang Berhubungan Dengan Perusahaan Perjalanan Wisata ....	58
5.3.1 Rumah Makan.....	58
5.3.2 Alat Transportasi.....	59
5.3.2.1 Alat Transportasi Udara .....	59
5.3.2.2 Alat Transportasi Darat.....	61
5.3.2.3 Alat Transportasi Laut .....	62
5.3.3. Tempat Penginapan (Hotel) .....	62
5.3.4. Pemandu Wisata.....	64
5.3.5. Obyek Wisata.....	64

5.3.5.1 Obyek Wisata Alam .....	65
5.3.5.2 Obyek Wisata Taman Hiburan.....	65
5.3.5.3 Obyek Wisata Kebun Binatang & Taman Safari .....	66
5.3.5.4 Obyek Wisata Museum dan Peninggalan Sejarah .....	67
5.3.5.5 Obyek Wisata Pusat Perbelanjaan .....	67
5.3.5.6 Obyek Wisata Taman.....	67
5.3.6. Perusahaan Perjalanan Lain .....	68
5.3.7. Asuransi Perjalanan .....	68
<b>BAB 6 PEMBAHASAN.....</b>	<b>70</b>
6.1. Dukungan Bagi Konsumen Untuk Pengambilan Keputusan .....	70
6.2. Desain Sistem Pengambilan Keputusan Untuk Konsumen (CDSS).....	71
6.2.1 Sistem Informasi Pemasaran.....	71
6.2.2 Database Internal Sistem CDSS.....	77
6.2.3 Model-Model Dalam Sistem CDSS .....	81
6.2.3.1 Model Pencarian (Search Engine).....	81
6.2.3.1.1 Model Pencarian Spesifik .....	83
6.2.3.1.1.1 Pencarian Spesifik Untuk Produk Penerbangan.....	84
6.2.3.1.1.2 Pencarian Spesifik Untuk Produk Penginapan/Hotel .....	88
6.2.3.1.1.3 Pencarian Spesifik Untuk Produk Paket Perjalanan Wisata .....	91
6.2.3.1.2 Model Pencarian Sederhana.....	94
6.2.3.1.3 Model Pencarian Sesuai Preferensi.....	96
6.2.3.1.4 Tampilan Hasil Pencarian .....	97
6.2.3.2 Model Sistem Ahli .....	100
6.2.3.3 Model Perilaku Konsumen .....	104
<b>BAB 7 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>107</b>
7.1. Simpulan .....	107
7.2. Saran-Saran .....	108
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>109</b>