

**Skripsi**  
**Spk Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Losari Tour Menggunakan Metode Simple Additive Weighting**

CUSTOMER SATISFACTION DECISION SUPPORT SYSTEM OF LOSARI TOUR USING SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING METHOD

**Sugiyarti<sup>1</sup>, Putri Taqwa Prasetyaningrum, ST., MT.<sup>2</sup>**

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Mercubuana Yogyakarta, Jl. Wates Km. 10 Yogyakarta 55753, Indonesia  
Email: sugiyarti.14121031@gmail.com

**ABSTRAK**

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan oleh pemerintah untuk memperoleh devisa. Menurut Kementerian Pariwisata Arief Yahya pariwisata dalam pembangunan nasional, berperan sebagai sumber perolehan devisa dan memberikan sumbangan pada bidang-bidang lainnya dan hingga saat ini, Pariwisata masih ditempatkan sebagai *leading sektor* perekonomian Indonesia. Dinas Pariwisata kota Yogyakarta membenarkan perkembangan pariwisata untuk wisatawan nusantara sudah cukup tinggi hanya perlu peningkatan kapasitas pelayanan wisatawan, manajemen lalu lintas dan sarana pendukung lainnya akan tetapi untuk wisatawan mancanegara masih sangat lambat perkembangannya, perlu produk wisata atau *event* sebagai daya tarik yang unik dan berkelas internasional dengan pemasaran yang efektif

Untuk itu, peneliti merancang sistem penunjang keputusan kepuasan pelanggan yang dapat digunakan oleh pihak Losari Tour untuk mempermudah langkah kedepannya melayani dengan baik berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Sistem penunjang keputusan yang dibuat menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) sebagai tools yang akan membantu pihak Losari Tour.

Sebanyak 27 data pelanggan digunakan untuk menguji kinerja sistem penunjang keputusan ini. Pengujian dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan pihak Losari tour dengan perhitungan sistem menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Dari pengujian tersebut disimpulkan bahwa perhitungan menggunakan sistem memiliki kinerja yang lebih cepat dan akurat.

**Kata Kunci:** Pariwisata, Sistem Penunjang Keputusan, *Simple Additive Weighting*

**ABSTRACT**

The government accounts tourism to raise foreign exchange income. According to the Ministry of Tourism, Arief Yahya, tourism in the national development plays a role as a source of foreign exchange income and contributes to other sectors as well. Until now, tourism has been a leading sector of the Indonesian economy. Yogyakarta Tourism Department confirmed that the tourism development for local tourists has been quite high. However, the capacity of tourist services, traffic management, and other supporting structures need to be improved. As for foreign tourists, the tourism development is still slow. Unique tourism products or events and international class attractions with effective marketing are thus required.

For this reason, the researcher designed a customer satisfaction decision support system that can be used by Losari Tour to ease their future steps to provide good services

based on the predetermined criteria. The decision support system uses the Simple Additive Weighting (SAW) method as a tool to help Losari Tour.

As many as 27 customer data were used to examine the performance of this decision support system by comparing the results of Losari Tour calculation and of the system calculation using the Simple Additive Weighting (SAW) method. From the analysis, it can be concluded that the calculation using the system shows faster and more accurate performance.

Keywords: tourism, decision support system, Simple Additive Weighting