
Sistem Reservasi Paket Wisata Pelayaran Menggunakan *Mobile Commerce* di Kota Bandung

Wildan Wiguna¹, Tuti Alawiyah²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi Kampus Kota Tasikmalaya
Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Tanuwijaya No. 4, Empangsari, Tawang, Kota Tasikmalaya
e-mail: ¹wildan.wwg@bsi.ac.id, ²tuti.tah@bsi.ac.id

Abstrak

Pariwisata pelayaran merupakan kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi melalui perjalanan laut yang biasanya menggunakan kapal pesiar. Beberapa media iklan sering memberikan penawaran khusus dengan sedikitnya rincian informasi dan transparansi mengenai paket wisata yang tersedia. Terdapat kemungkinan yang cukup serius dari pihak agen perjalanan dalam mendapatkan keuntungan yang tidak diizinkan oleh pengelola wisata. Dari studi dokumentasi dan observasi yang telah dilakukan terdapat beberapa agen perjalanan di Kota Bandung yang menyediakan jasa wisata pelayaran. Namun tidak semua layanan pada agen tersebut ditangani oleh OTA (*Online Travel Agent*) dalam melakukan transaksi reservasinya. Pelanggan mengalami kendala ketika ingin memilih dan memesan paket wisata pelayaran yang sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini biasanya disebabkan oleh karyawan yang kekurangan fasilitas dalam mengelola transaksi reservasi serta menyampaikan informasi kapal pesiar secara langsung kepada pelanggan. Sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu membangun suatu sistem reservasi terkini menggunakan teknologi perangkat bergerak untuk membantu pelanggan maupun karyawan dalam melakukan transaksi paket wisata pelayaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem reservasi paket wisata pelayaran berbasis *mobile commerce* berhasil dibangun menggunakan aplikasi *android* dan *web server*. Sistem tersebut mampu menawarkan paket wisata pelayaran dengan informasi yang terperinci dan transparan dari pengelola wisata. Aplikasi *android* memudahkan pelanggan dalam membuat reservasi paket wisata pelayaran. Kemudian *web server* berperan membantu karyawan admin dalam mengelola transaksi reservasi serta menyampaikan informasi kapal pesiar secara langsung kepada pelanggan.

Kata Kunci: Sistem Reservasi, Wisata Pelayaran, *M-Commerce*, Aplikasi *Android*, *Web Server*

Abstract

Cruise tourism is an activity related to recreational trips through sea travel which usually uses cruise ships. Some advertising media often provide special offers with minimum information and transparency about available tour packages. There are serious possibilities from some travel agents in getting profits that are not permitted by the tour manager. From the documentation studies and observations that have been carried out, there are several travel agents in Bandung city that provide cruise tourism services. However, not all reservation services at the agency are handled by Online Travel Agent. Customers have problems when choosing and ordering a cruise tour package that suits their needs. This is usually caused by employees who lack facilities in managing reservation transactions and delivering cruise ship information directly to customers. The purpose of this research is to build the latest reservation system using mobile technology that assists customers and employees in making cruise tour package transactions. The results showed that the cruise tour package reservation system based on mobile commerce was successfully built using the android application and web server. The system is able to offer cruise tour packages with detailed information and transparent from the tourism manager. The android application

makes it easier for customers to make cruise tour package reservations, and then the web server assists some admin employees in managing reservation transactions and delivering cruise ship information directly to customers.

Keywords: *Reservation System, Cruise Tour, M-Commerce, Android Application, Web Server*

1. PENDAHULUAN

Usaha angkutan laut wisata dalam negeri adalah usaha penyediaan angkutan laut domestik untuk kebutuhan dan kegiatan pariwisata. Kemudian usaha angkutan laut wisata internasional adalah usaha penyediaan angkutan laut internasional untuk kebutuhan dan kegiatan pariwisata (Menpar, 2016). Sedangkan pariwisata pelayaran merupakan kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan untuk tujuan rekreasi maupun turisme melalui perjalanan laut yang biasanya menggunakan kapal pesiar. Kapal pesiar adalah kapal penumpang yang dipakai untuk pelayaran pesiar. Penumpang menaiki kapal pesiar untuk menikmati waktu yang dihabiskan di atas kapal yang dilengkapi fasilitas penginapan dan perlengkapan bagaikan hotel berbintang. Sebagian kapal pesiar memiliki rute pelayaran yang selalu kembali ke pelabuhan asal keberangkatan (Purwanto *et al.*, 2018).

Daftar harga wisata pelayaran kapal pesiar pada brosur ditentukan oleh bagian penjualan dan pemasaran. Namun, terdapat beberapa tambahan kecil tersembunyi yang tidak dijelaskan pada brosur. Perhatikan penawaran khusus di surat kabar maupun majalah, serta bicaralah dengan agen perjalanan. Mereka bahkan mungkin mendapatkan beberapa komisi keuntungan yang tidak diizinkan untuk beriklan di situs web. Layanan pemesanan di internet mungkin terbukti sulit diakses untuk pertanyaan pascabeli. Sebagian besar situs web yang menyediakan ulasan kapal pesiar telah membayar iklan atau sesuatu untuk dijual, serta bunyi informasinya dapat menyesatkan (Ward, 2016).

Beberapa agen perjalanan tradisional memiliki media daring untuk memenuhi tantangan disintermediasi dan reintermediasi. Sedangkan *Online Travel Agent* (OTA) lebih fokus pada penyediaan reservasi dan pemesanan perjalanan, pariwisata, dan layanan perhotelan (Dileep, 2019). Terdapat beberapa OTA terbesar di Indonesia yang menyediakan jasa reservasi perjalanan, hanya saja beberapa OTA tersebut tidak difokuskan pada pelayanan wisata pelayaran. Dari studi dokumentasi didapatkan beberapa agen yang menawarkan jasa pelayaran baik independen maupun cabang dari perusahaan lain seperti PT Vela Bintang Indonesia (Velanesia), PT Jaya Prima Utama Lestari (Jaya Prima Tours), PT Wisata Dewa Tour & Travel Services (WitaTour), dan yang lainnya. Namun setiap layanan dari beberapa agen pelayaran ini belum semuanya terintegrasi dengan transaksi elektronik yang memadai atau bahkan ditangani oleh OTA. Sebagian agen memiliki sejumlah destinasi menarik ke berbagai penjuru domestik dan belahan dunia untuk berlibur, serta bisa menjadi pilihan terbaik untuk menjelajahi lautan lepas bersama paket wisata pelayaran menggunakan kapal pesiar.

Observasi dilakukan untuk meneliti kegiatan usaha wisata pelayaran pada beberapa agen perjalanan di Kota Bandung. Proses bisnis pada kegiatan usaha tersebut masih terdapat permasalahan yang harus dibenahi mencakup proses reservasi paket wisata pelayaran yang belum mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Walaupun beberapa agen perjalanan sudah menggunakan layanan OTA dan menampilkan beberapa paket pelayaran pada *website* resminya, namun setelah dikonfirmasi melalui *hotline number* ternyata layanan tersebut tidak dapat menangani wisata pelayaran. Pelanggan pun mengalami kendala ketika ingin mengetahui fasilitas kapal pesiar maupun reservasi paket wisata pelayaran yang sesuai dengan anggaran dan kebutuhannya. Kemudian biasanya karyawan selaku petugas reservasi kekurangan fasilitas dalam mengelola transaksi reservasi dan menyampaikan informasi kapal pesiar secara langsung kepada pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem terkini yang saat ini digunakan oleh ruang lingkup bisnis agar optimal dalam membuat reservasi paket wisata pelayaran.

Teknologi *mobile commerce* (*m-commerce*) dapat digunakan untuk mengotimalkan layanan reservasi. Teknologi *m-commerce* mengandalkan penggunaan perangkat bergerak untuk melakukan pemesanan dan menjalankan bisnis (Stair & Renolds, 2017: 220). *M-commerce* adalah bidang ilmu terbaru yang melibatkan penggunaan teknologi komputasi bergerak. Karakteristik *m-commerce* mengakibatkan lingkungan bisnis telah termotivasi oleh paradigma baru ini untuk mencapai suatu mekanisme yang lebih efisien dan efektif dalam melakukan bisnis. Kemunculan teknologi *m-commerce* telah mengubah lanskap bisnis secara luas. Proliferasi *smartphone* secara dramatis telah memacu teknologi *m-commerce*. Perkembangan fenomena *m-commerce* telah mengilhami penelitian global yang bertujuan memajukan basis pengetahuan di berbagai pengaturan budaya dan lingkungan (Faqih & Jaradat, 2015).

Dari hasil kajian yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini difokuskan pada permasalahan wisata pelayaran dengan kapal pesiar pada agen perjalanan. Sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu membangun suatu sistem reservasi terkini yang melibatkan penggunaan teknologi komputasi bergerak untuk membantu pelanggan maupun karyawan dalam melakukan transaksi paket wisata pelayaran. Oleh karena itu, perlu dibangun sistem reservasi paket wisata pelayaran berbasis *mobile commerce* menggunakan aplikasi *android* dan *web server*.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu metodologi dengan alat dan teknik untuk melakukan penelitian ilmiah (William, 2017).

2.1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah bagian integral dari desain penelitian (Sekaran & Bougie, 2016: 111). Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain:

- a. Observasi, mengamati sistem yang sedang berjalan pada beberapa agen wisata pelayaran di Kota Bandung untuk mendapatkan data yang bisa dijadikan sebagai bahan penelitian.
- b. Studi dokumentasi, dilakukan dengan mengumpulkan dokumen resmi dan publik guna mengetahui proses reservasi paket wisata pelayaran yang dibutuhkan.
- c. Studi pustaka, melakukan tinjauan literatur dengan mempelajari beberapa jurnal maupun buku-buku penunjang yang terkait dengan sistem reservasi wisata dengan *mobile commerce*.

2.2. Metode Pengembangan Sistem

Model *Waterfall* adalah suatu pendekatan SDLC (*System Development Life-Cycle*) yang mengasumsikan setiap fase dapat diselesaikan secara berurutan tanpa tumpang tindih (Satzinger, Jackson, & Burd, 2015: 299). Sehingga proses pengembangan sistem dilakukan dengan pengerjaan pada tahap berikutnya tidak dapat dimulai sampai hasil dari tahap saat ini ditinjau dan disetujui, atau dimodifikasi seperlunya (Stair & Reynolds, 2016: 506). Pengembangan sistem reservasi paket wisata pelayaran dibagi menjadi beberapa fase sebagai berikut:

- a. *Analysis* (analisis), dilakukan analisa kebutuhan sistem terhadap data kapal pesiar, jadwal, harga, dan tujuan wisata pelayaran guna menentukan solusi pengembangan sistem.
- b. *Design* (perancangan), melibatkan desain *database* menggunakan ERD (*Entity Relationship Diagram*), serta *software architecture* menggunakan UML (*Unified Modeling Language*).
- c. *Implementation* (implementasi), penerapan sistem reservasi bagi pelanggan ditentukan menggunakan pemrograman *android*, sedangkan bagi karyawan menggunakan pemrograman *web* dengan *laravel framework*. Kemudian pengolahan data menggunakan *database MySQL*.
- d. *Testing* (pengujian), unit program diintegrasikan secara lengkap dan diuji menggunakan *white box testing* untuk menjamin kebutuhan sistem reservasi yang dibangun telah terpenuhi.
- e. *Support* (dukungan), disediakan rincian biaya dan jadwal publikasi sistem agar dapat beroperasi di lingkungannya. Kemudian ditambahkan pula persyaratan kebutuhan yang meliputi spesifikasi dari *hardware* dan *software* bagi pengguna (pelanggan dan karyawan).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisa Kebutuhan Sistem

Spesifikasi kebutuhan bagi pelanggan maupun karyawan sebagai admin petugas reservasi (administrator) yang dipersyaratkan dari pengembangan sistem reservasi antara lain:

A. Aplikasi *Android* (Halaman Pelanggan)

- A1. Pelanggan bisa melakukan registrasi atau pendaftaran melalui aplikasi *android*.
- A2. Pelanggan dapat melakukan *login* dengan *email* dan *password* yang telah didaftarkan.
- A3. Pelanggan bisa membuat reservasi (memilih dan memesan paket wisata pelayaran).
- A4. Pelanggan bisa memproses atau melakukan konfirmasi pembayaran.

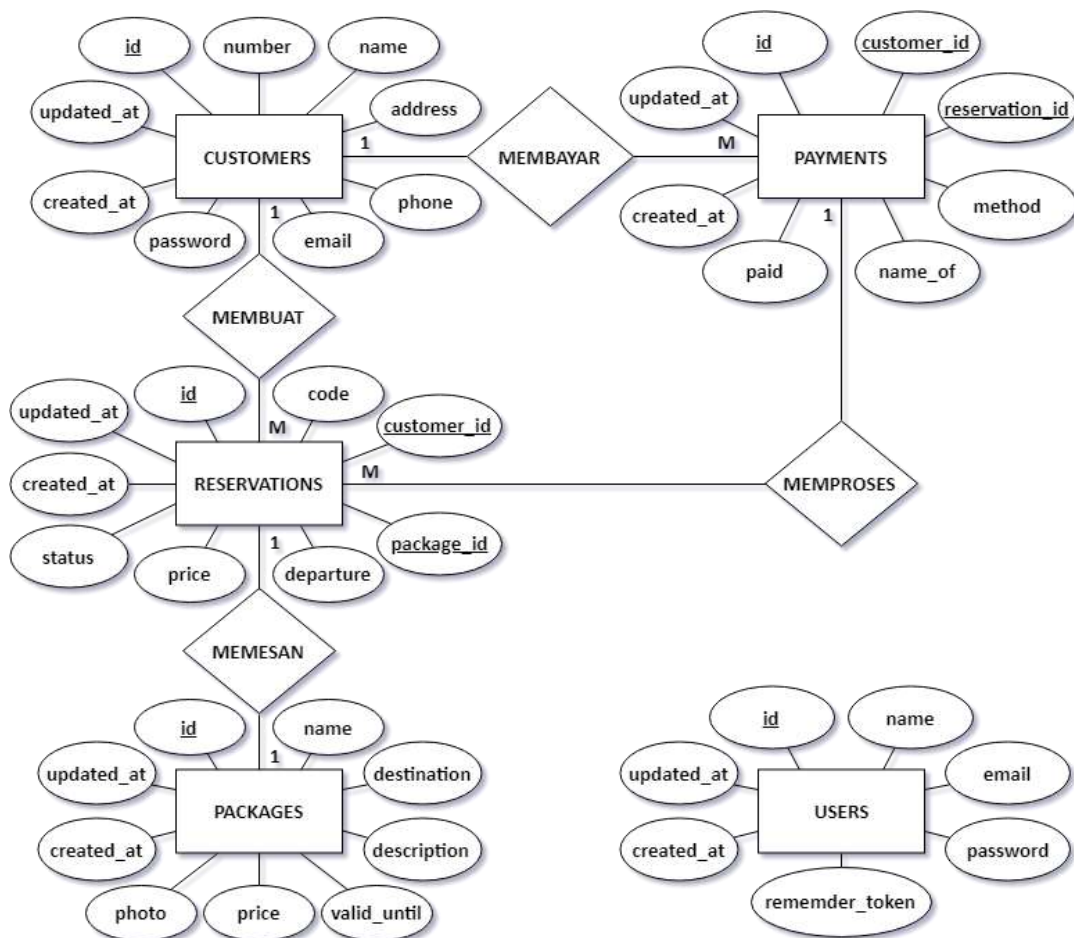
B. Web Server (Halaman Administrator)

- B1. Karyawan admin bisa melakukan *login* melalui *web server* dengan hak akses administrator.
- B2. Admin dapat mengelola paket wisata pelayaran (menambah, mengubah, dan menghapus).
- B3. Admin dapat mengubah data pelanggan yang tidak sesuai dengan identitasnya.
- B4. Admin dapat mengelola data reservasi yaitu melihat rincian dan mengubah status.
- B5. Admin dapat mengelola pembayaran seperti melihat rincian pembayaran dari pelanggan.

3.2. Perancangan Sistem

3.2.1. Perancangan Database

Hubungan antar tabel beserta relasi dan atributnya pada perancangan *database* reservasi wisata pelayaran digambarkan dengan ERD (*Entity Relationship Diagram*) pada Gambar 1.



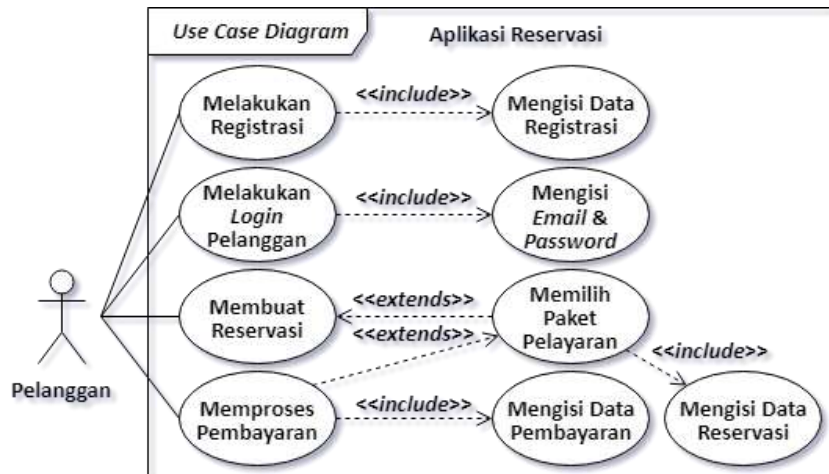
Gambar 1. ERD Sistem Reservasi Paket Wisata Pelayaran

3.2.2. Diagram UML

A. Use Case Diagram

1) Use Case Diagram Pelanggan

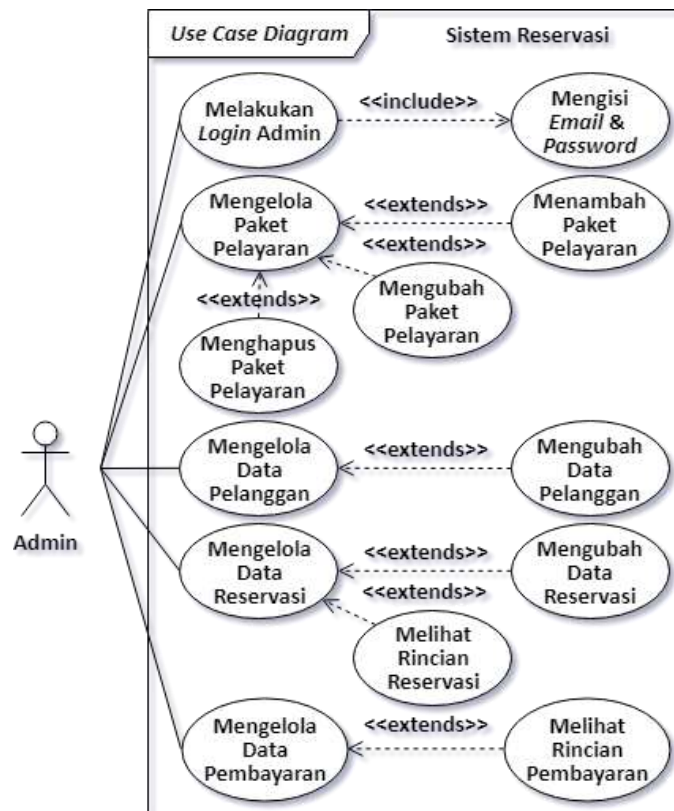
Interaksi antara pelanggan dengan aplikasi reservasi menggunakan *android* digambarkan dengan *use case diagram* pada Gambar 2.



Gambar 2. Use Case Diagram Pelanggan

2) Use Case Diagram Administrator

Interaksi antara karyawan admin selaku petugas reservasi (administrator) dengan sistem reservasi menggunakan *web server* ditunjukkan dengan *use case diagram* pada Gambar 3.

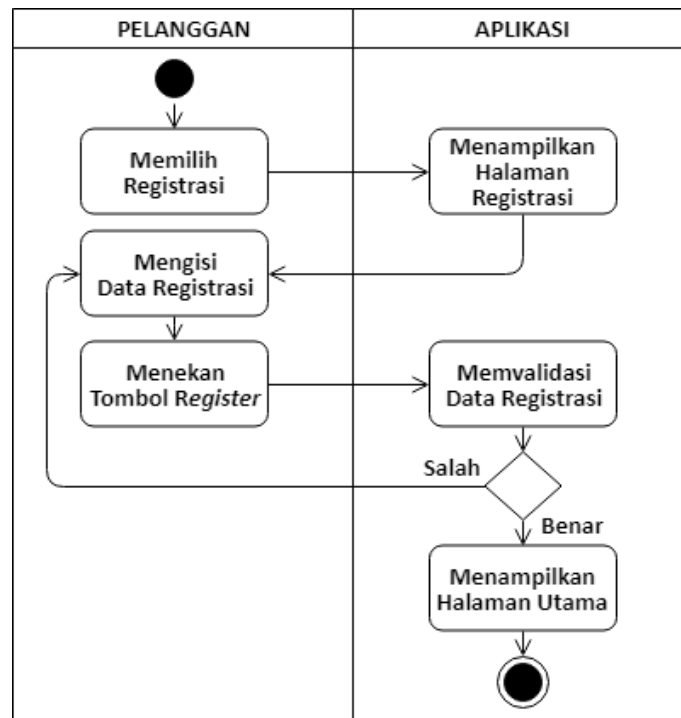


Gambar 3. Use Case Diagram Administrator

B. Activity Diagram

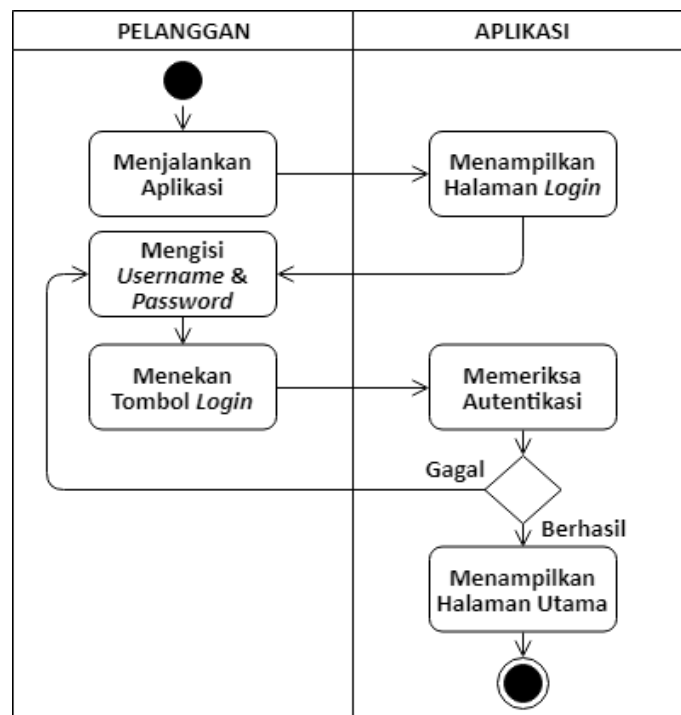
1) Activity Diagram Pelanggan

Aktivitas registrasi oleh pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.



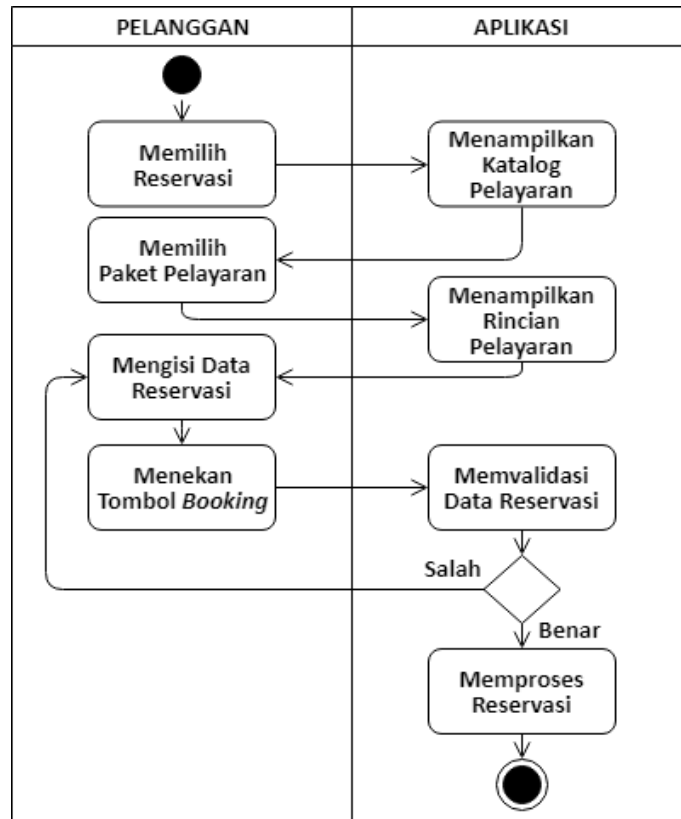
Gambar 4. Activity Diagram Melakukan Registrasi

Aktivitas pelanggan dalam melakukan login bisa dilihat pada Gambar 5.



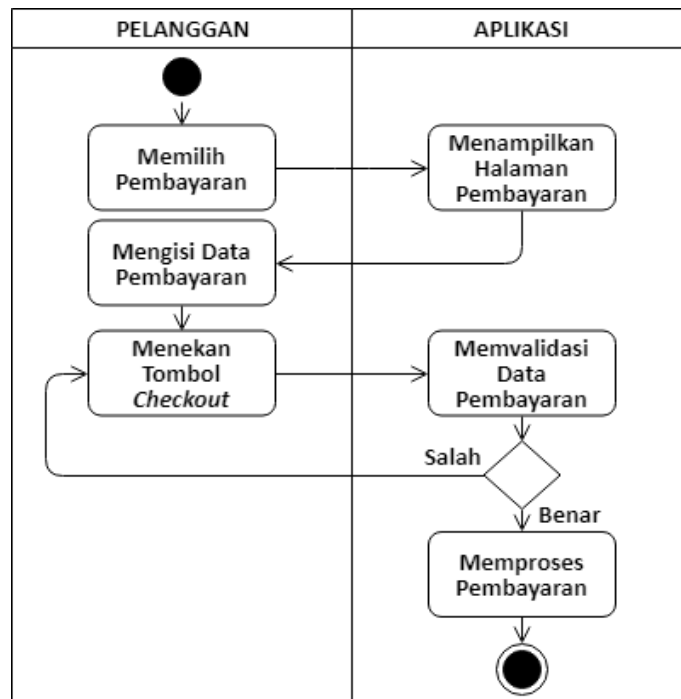
Gambar 5. Activity Diagram Melakukan Login Pelanggan

Aktivitas pelanggan dalam membuat reservasi dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Activity Diagram Membuat Reservasi

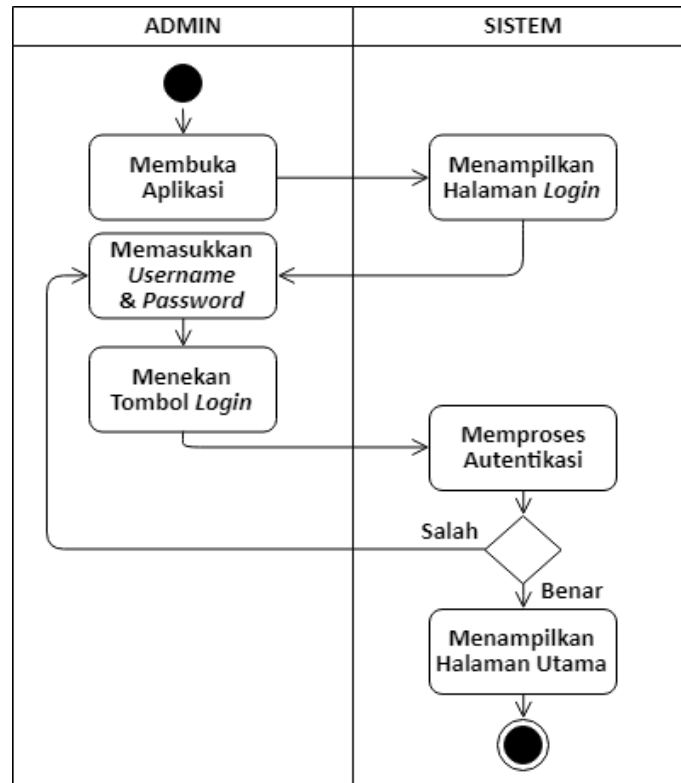
Aktivitas pelanggan dalam memproses konfirmasi pembayaran bisa dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Activity Diagram Memproses Pembayaran

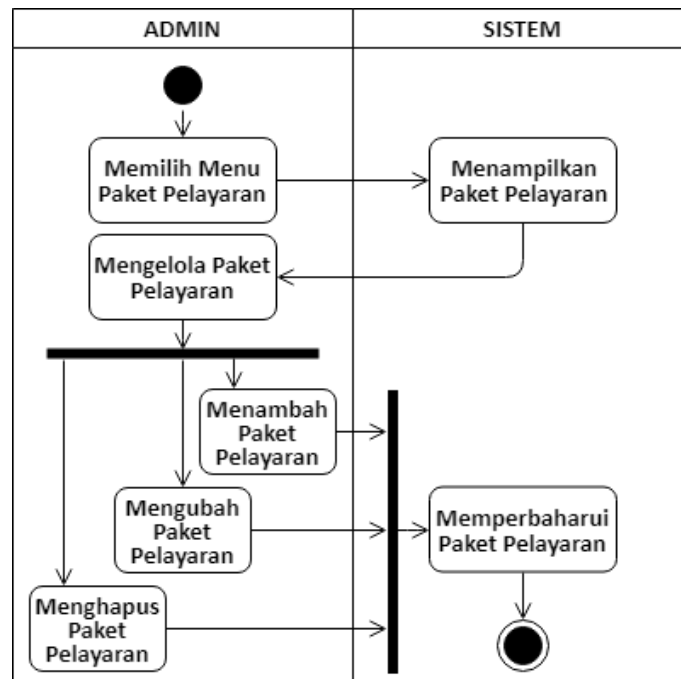
2) *Activity Diagram* Administrator

Aktivitas karyawan admin dalam melakukan *login* dapat dilihat pada Gambar 8.



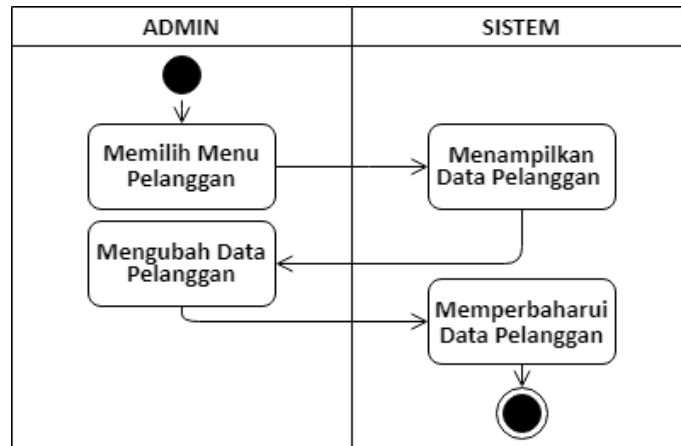
Gambar 8. *Activity Diagram* Melakukan *Login* Administrator

Aktivitas karyawan admin dalam mengelola paket pelayaran bisa dilihat pada Gambar 9.



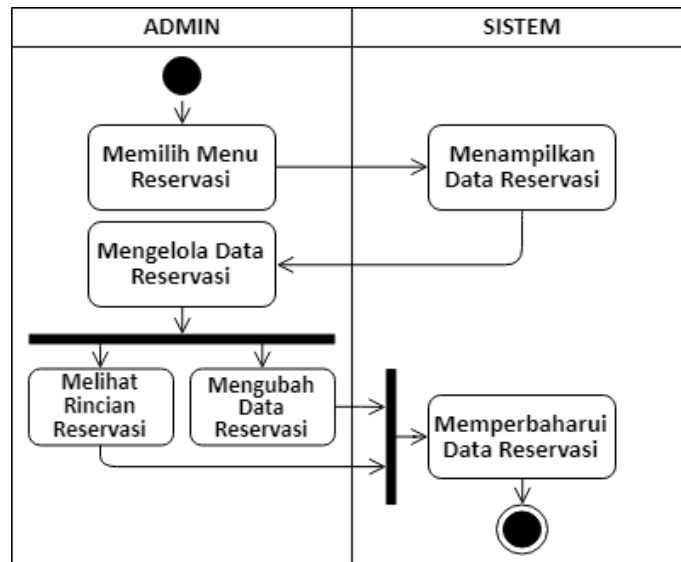
Gambar 9. *Activity Diagram* Mengelola Paket Pelayaran

Aktivitas karyawan admin dalam mengelola data pelanggan dapat dilihat pada Gambar 10.



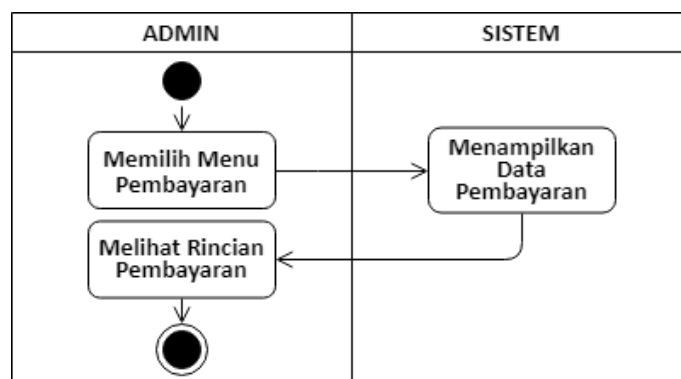
Gambar 10. Activity Diagram Mengelola Data Pelanggan

Aktivitas karyawan admin dalam mengelola data reservasi bisa dilihat pada Gambar 11.



Gambar 11. Activity Diagram Mengelola Data Reservasi

Aktivitas karyawan admin dalam mengelola data pembayaran dapat dilihat di Gambar 12.

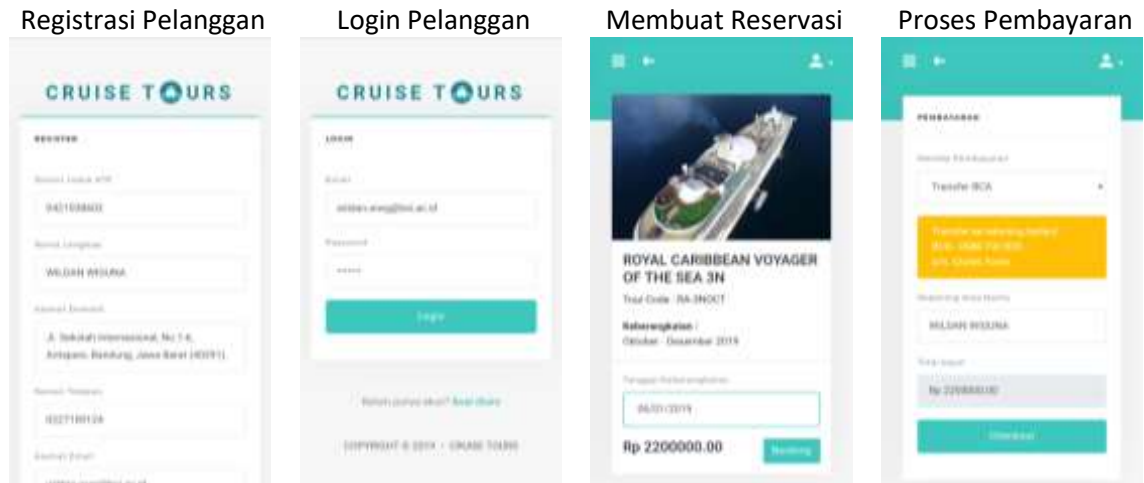


Gambar 12. Activity Diagram Mengelola Data Pembayaran

3.3. Implementasi

A. Halaman Pelanggan

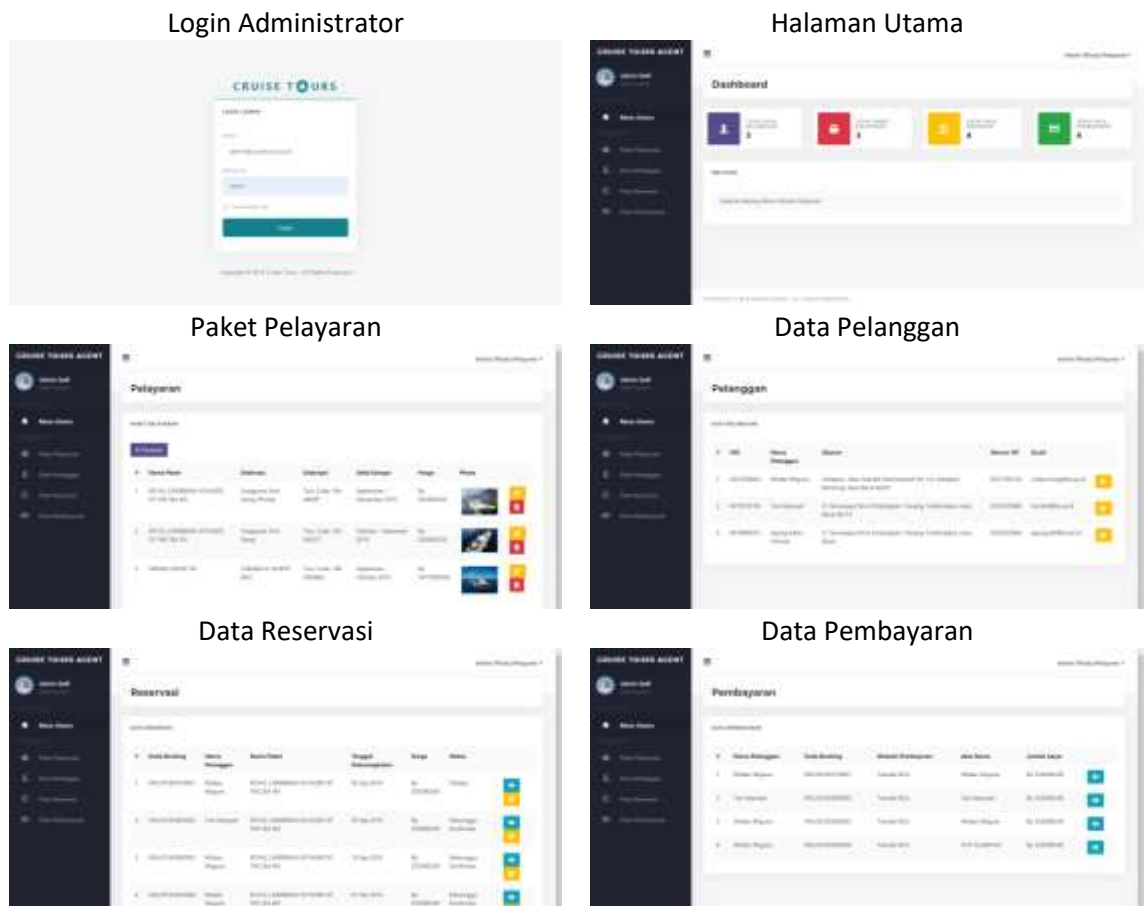
Tampilan halaman untuk antarmuka pelanggan bisa dilihat pada Gambar 13.



Gambar 13. Halaman Aplikasi *Android* Pelanggan

B. Halaman Administrator

Tampilan halaman untuk antarmuka karyawan admin dapat dilihat pada Gambar 14.

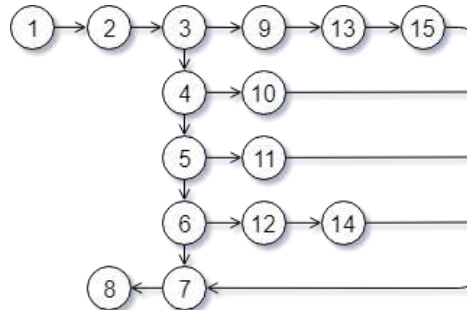


Gambar 14. Halaman *Web Server* Administrator

3.4. Pengujian

A. White Box Testing Aplikasi Android

Pengujian *mobile commerce* pada sistem reservasi paket wisata pelayaran menggunakan aplikasi *android* oleh pelanggan dapat digambarkan dengan *flow graph* pada Gambar 15.



Gambar 15. *Flow Graph* Aplikasi *Android*

Pada Gambar 15 kompleksitas siklomatis dapat diperoleh dengan perhitungan berikut:

$$V(G) = E - N + 2 \quad (1)$$

Dimana:

E = Jumlah *edge* (simbol panah).

N = Jumlah simpul (simbol lingkaran).

$$V(G) = 18 - 14 + 2 = 6$$

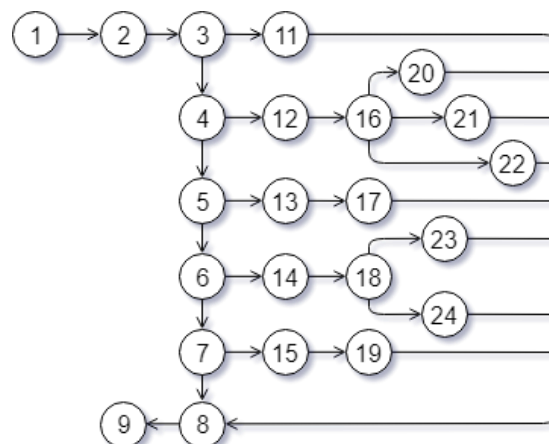
$V(G) < 10$ berarti memenuhi syarat.

Baris set yang dihasilkan jalur independen dari aplikasi *android* yaitu:

- 1) 1-2-3-9-13-15-7-8
- 2) 1-2-3-4-10-7-8
- 3) 1-2-3-4-5-11
- 4) 1-2-3-4-5-6-12-14-7-8
- 5) Ketika sistem dijalankan, maka satu set baris yang dihasilkan adalah 1-2-3-9-13-15-7-8-1-2-3-4-10-7-8-1-2-3-4-5-11-1-2-3-4-5-6-12-14-7-8 dan simpul telah dieksekusi satu kali.

B. White Box Testing Web Server

Pengujian *mobile commerce* dari sistem reservasi paket wisata pelayaran menggunakan *web server* oleh karyawan admin dapat digambarkan dengan *flow graph* pada Gambar 31.



Gambar 16. *Flow Graph* *Web Server*

Pada Gambar 16 perhitungan kompleksitas siklomatis dari grafik alir (*flow graph*) yaitu:

$$V(G) = 24 - 17 + 2 = 9$$

$V(G) < 10$ berarti memenuhi syarat.

Baris set yang dihasilkan jalur independen dari *web server* yaitu:

- 1) 1-2-3-11-8-9
- 2) 1-2-3-4-12-16-20-8-9
- 3) 1-2-3-4-12-16-21-8-9
- 4) 1-2-3-4-12-16-22-8-9
- 5) 1-2-3-5-13-17-8-9
- 6) 1-2-3-6-14-18-23-8-9
- 7) 1-2-3-6-14-18-24-8-9
- 8) 1-2-3-7-15-19-8-9
- 9) Ketika sistem dijalankan, maka satu set baris yang dihasilkan adalah 1-2-3-11-8-9-1-2-3-4-12-16-20-8-9-1-2-3-4-12-16-21-8-9-1-2-3-4-12-16-22-8-9-1-2-3-5-13-17-8-9-1-2-3-6-14-18-23-8-9-1-2-3-6-14-18-24-8-9-1-2-3-7-15-19-8-9 dan simpul telah dieksekusi satu kali.

3.5. Dukungan

A. Publikasi

- 1) Biaya Publikasi

Rincian biaya bagi publikasi sistem reservasi yang cukup efisien ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Biaya Publikasi

No.	Kebutuhan	Biaya
1	Registrasi Play Store - Google Play	\$25 = Rp. 260.000,-
2	Pendaftaran nama domain (TLD .id)	Rp. 300.000,- / Tahun
3	Paket Cloud Hosting Startup	Rp. 81.395,- / Bulan

- 2) Jadwal Publikasi

Jadwal publikasi sistem reservasi agar pengembangannya efektif ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Jadwal Publikasi

No.	Kegiatan	Jadwal			
		1 st Week	2 nd Week	3 rd Week	4 th Week
1	Pembayaran Operasional Publikasi				
2	Upload File Hosting & Database				
3	Rilis Aplikasi & Pasang Iklan				

B. Spesifikasi *Hardware* dan *Software*

Spesifikasi *hardware* dan *software* untuk mengakses sistem dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kebutuhan *Hardware* & *Software* Pengguna

No.	Spesifikasi	Smartphone Pelanggan	PC Administrator
1	Input	Capacitive Touchscreen	USB Mouse & Keyboard 108 Key
2	Processor	Exynos 3475 Quad-Core 1.3 GHz	Intel Pentium Core 2 Duo 2.4 GHz
3	RAM	LPDDR 2 GB	DDR 4 GB
4	Storage	Device Storage 8 GB	Harddisk 80 GB
5	Output	Display 4.7 inches	a. Monitor SVGA 14 inches b. Printer Laserjet
6	Connectivity	4G LTE Cat.4 150/50 Mbps	Internet Broadband ADSL 10 Mbps
7	Software	Android OS, v5.1.1 (Lollipop)	a. Ms.Windows 7 OS b. Browser Google Chrome

4. KESIMPULAN

Pengembangan sistem reservasi yang telah dilakukan untuk menjawab permasalahan yang telah dikaji, maka dapat diuraikan kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem reservasi berbasis *mobile commerce* berhasil dibangun menggunakan aplikasi *android* dan *web server*. Sistem tersebut mampu difungsikan sebagai layanan *Online Travel Agent* (OTA) dalam menawarkan paket wisata pelayaran dengan informasi yang terperinci dan transparan.
2. Aplikasi *android* memudahkan pelanggan dalam membuat reservasi paket wisata pelayaran sesuai dengan anggaran dan kebutuhannya.
3. *Web server* membantu pekerjaan karyawan sebagai admin dalam mengelola data transaksi serta menyampaikan informasi promosi dan fasilitas kapal pesiar kepada pelanggan.

5. SARAN

Berisi solusi dari kelemahan sistem yang dibuat dari penelitian ini agar menjadi lebih baik, beberapa saran yang dapat dipergunakan untuk pengembangan selanjutnya diantaranya:

1. Diharapkan implementasi sistem reservasi digunakan juga oleh pihak pengelola wisata secara langsung atau *travel agent* yang masih menggunakan proses reservasi secara *offline*.
2. Aplikasi dapat dikembangkan lagi dengan ditambahkan fitur notifikasi dan *GPS tracking* agar lebih memudahkan pelanggan dalam mengetahui rincian lokasi perjalanan wisatanya.
3. Pembangunan *web server* lebih lanjut diharapkan menggunakan basis data *firebase* dari *android developer*, sehingga lebih optimal dalam membantu pekerjaan karyawan admin.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Bina Sarana Informatika yang telah memberi dukungan finansial serta beberapa agen perjalanan wisata yang menjadi studi kasus dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dileep, M. R. (2019). *Tourism, Transport and Travel Management*. London: Routledge.
 - [2] Faqih, K. M. S., & Jaradat, M. R. M. (2015). Assessing The Moderating Effect of Gender Differences and Individualism-Collectivism at Individual-level on The Adoption of Mobile Commerce Technology: TAM3 Perspective. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 22, 37–52.
 - [3] Menpar (2016). *Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata*. Jakarta: Kementerian Pariwisata Republik Indonesia.
 - [4] Purwanto, E., Mar, M., Wiratno, D., & Baidowi, M. (2017). *Stabilitas Kapal Untuk Perwira Pelayaran Niaga: Vol. I (2nd ed.)*. Surabaya: Yayasan Bhakti Samudera Surabaya.
 - [5] Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2017). *Fundamentals of Information Systems (9th ed.)*. Boston: Cengage Learning.
 - [6] Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2016). *Principles of Information Systems (13th ed.)*. Boston: Cengage Learning.
 - [7] Satzinger, J. W., Jackson, R. B., & Burd, S. D. (2015). *Systems Analysis and Design in a Changing World (7th ed.)*. Boston: Cengage Learning.
-

- [8] Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Chichester: John Wiley & Sons.
 - [9] Ward, B. (2016). *Berlitz Cruising & Cruise Ships 2017*. London: Berlitz Publishing Company.
 - [10] Walliman, N. (2017). *Research Methods: The Basics (2nd ed.)*. London: Routledge.
-