

ABSTRACT

This research is conducted to find out the attractive factors of Garuda Indonesia airlines and the quality service given by the airlines to their passengers especially those flying from Yogyakarta (JOG) to Jakarta (CGK). The kinds of attractions to study consist of 3 factors : pre-flight, on-flight and post-flight. This research is a quantitative type using questionnaires spread to 50 passengers at Adisucipto airport, Yogyakarta. The respondents who participate in this research are passengers of Garuda Indonesia flight from Yogyakarta to Jakarta. They are randomly taken from different flight schedules.

Keywords : Garuda Indonesia, route JOG-CGK, attraction, service, satisfaction

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor daya tarik yang dimiliki maskapai Garuda Indonesia dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak maskapai kepada para penumpang khusus untuk rute Yogyakarta (JOG) tujuan Jakarta (CGK). Faktor daya tarik yang ingin diketahui terdiri dari tiga bagian yakni : sebelum penerbangan, selama penerbangan dan sesudah penerbangan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada sebanyak 50 responden di Bandara Adisucipto, Yogyakarta. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah para penumpang Garuda Indonesia dari Yogyakarta menuju Jakarta yang diambil secara acak dalam beberapa tahap.

Kata kunci : Garuda Indonesia, rute JOG-CGK, daya tarik, pelayanan, kepuasan