

INTISARI

Tugas akhir ini berjudul, “PROGRAM KHUSUS GARUDAMILES SEBAGAI *LOYALTY PROGRAM* BAGI PELANGGAN SETIA MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA”, judul ini dibuat dengan tujuan untuk mengeksplor lebih jauh mengenai *program* khusus yang dibuat oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia sebagai *loyalty program* bagi pelanggan setia maskapai Garuda Indonesia ini. Dalam menyusun tugas akhir ini penulis menggunakan berbagai macam metode penelitian diantaranya observasi langsung melalui Praktik Kerja Lapangan (PKL), metode wawancara, serta studi pustaka. Hasil penelitian memaparkan secara detail mengenai *program GarudaMiles* serta berbagai keuntungan yang diperoleh anggota/*member* program ini. Disini penulis juga mencoba membahas mengenai antusiasme para pelanggan setia maskapai penerbangan Garuda Indonesia terhadap *program GarudaMiles*.

Kata kunci: *Loyalty Program GarudaMiles*

ABSTRACT

This study has a title “SPECIAL PROGRAM GARUDAMILES AS LOYALTY PROGRAM FOR GARUDA INDONESIA’S LOYAL CUSTOMERS”, this title has aim to explore about special program created by Garuda Indonesia Airline for their loyal customers. Author made this study by direct observation with an intern, interview, and literature review. The results explained in detail about program GarudaMiles and the all benefits that can be obtained. Author also try to explained about enthusiasm from the all loyal customers about this program.

Keyword: Loyalty Program GarudaMiles