

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR ISTILAH	xviii
ABSTRACT.....	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Tinjauan Pustaka.....	5
1.6 Landasan Teori.....	7
1.7 Metode Penelitian	9
1.7.1 Teknik Pengumpulan Data.....	9
1.7.2 Analisis Data.....	11
1.8 Sistematika Penulisan	13
BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN GARUDA INDONESIA	15
2.1 Sejarah dan Perkembangan Garuda Indonesia.....	15
2.2 Status dan Bisnis Perusahaan.....	17
2.3 Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan	19

2.3.1	Visi Perusahaan.....	19
2.3.2	Misi Perusahaan	19
2.3.3	Nilai-Nilai Perusahaan	19
2.4	Konsep Layanan.....	20
2.4.1	<i>Sight</i> (Penglihatan).....	21
2.4.2	<i>Sound</i> (Suara).....	22
2.4.3	<i>Scent</i> (Aroma).....	23
2.4.4	<i>Taste</i> (Rasa)	23
2.4.5	<i>Touch</i> (Sentuhan)	24
2.5	Pelayanan Garuda Indonesia.....	24
2.5.1	Pelayanan Sebelum Keberangkatan (<i>Pre-Flight Service</i>).....	24
2.5.2	Pelayanan Selama Penerbangan (<i>In-Flight Service</i>).....	28
2.5.3	Pelayanan Setelah Penerbangan (<i>Post-Flight Service</i>)	31
2.5.4	Program Layanan Loyalitas Konsumen (<i>Customer Loyalty</i>).....	31
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN		37
3.1	Hasil Analisis Data	37
3.1.1	Data Deskripsi Responden Anggota GarudaMiles	37
3.1.2	Kepuasan Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	43
3.1.3	Kepuasan Terhadap Dimensi Cepat dan Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	52
3.1.4	Kepuasan Terhadap Dimensi Kepercayaan (<i>Assurance</i>).....	59
3.1.5	Kepuasan Terhadap Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	64
3.1.6	Kepuasan Terhadap Dimensi Wujud (<i>Tangible</i>).....	71
3.2	Nilai Rata-Rata Kepuasan Wisatawan	80
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN		84
4.1	Kesimpulan	84
4.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		87
PUSTAKA LAMAN		89
LAMPIRAN.....		90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Pangsa Pasar Maskapai Tahun 2014-2015	3
Gambar 2. <i>Mobile Check-in</i>	25
Gambar 3. <i>City Check-in</i>	25
Gambar 4. <i>Premiun Check-in</i>	26
Gambar 5. Pelayanan di <i>Executive Lounge</i>	27
Gambar 6. Pelayanan PSA	28
Gambar 7. Pelayanan dalam pesawat	30
Gambar 8. Website GarudaMiles	31
Gambar 9. GarudaMiles <i>Blue</i>	32
Gambar 10. GarudaMiles <i>Silver</i>	33
Gambar 11. GarudaMiles <i>Gold</i>	33
Gambar 12. GarudaMiles <i>Platinum</i>	34
Gambar 13. GarudaMiles <i>Junior</i>	35
Gambar 14. GarudaMiles <i>EC+</i>	36
Gambar 15. GarudaMiles <i>Co-Brand</i>	36
Gambar 16. Grafik jenis kelamin responden	37
Gambar 17. Grafik rentan usia responden	38
Gambar 18. Grafik jenis pekerjaan responden	39
Gambar 19. Grafik jenjang pendidikan responden	39
Gambar 20. Grafik pendapatan rata-rata responden dalam sebulan	40
Gambar 21. Grafik tingkat keanggotaan GarudaMiles	41
Gambar 22. Grafik motivasi wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata.....	42
Gambar 23. Grafik kepuasan terhadap pelayanan pihak maskapai memberikan informasi penerbangan (rute dan jadwal penerbangan, tarif, cara reservasi) dengan jelas	43
Gambar 24. Grafik kepuasan terhadap pelayanan kemudahan proses <i>check-in</i> dengan beberapa cara, diantaranya yaitu <i>city check-in</i> , <i>web check-in</i> , <i>phone check-in</i> , <i>mobile check-in</i>	44

Gambar 25. Grafik kepuasan terhadap pelayanan penjelasan petugas <i>check-in</i> kepada penumpang tentang tujuan serta mengkonfirmasi jam keberangkatan dan bagasi yang dibawa penumpang	45
Gambar 26. Grafik kepuasan terhadap pelayanan <i>passenger service assistance</i> (PSA) pada saat di bandara	47
Gambar 27. Grafik kepuasan terhadap pelayanan informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dengan jelas	48
Gambar 28. Grafik kepuasan terhadap pelayanan ketepatan waktu penerbangan yang sesuai dengan jadwal	49
Gambar 29. Grafik kepuasan terhadap pelayanan dari pihak maskapai terhadap konsumen anggota GarudaMiles	51
Gambar 30. Grafik kepuasan terhadap pelayanan cepat dan akurat saat proses <i>check-in</i>	52
Gambar 31. Grafik kepuasan terhadap kualitas pelayanan cepat, ramah, dan akurat yang dilakukan oleh petugas <i>boarding</i>	53
Gambar 32. Grafik kepuasan terhadap pelayanan kecepatan pengantaran bagasi	55
Gambar 33. Grafik kepuasan terhadap pelayanan kesediaan dan ketanggapan pegawai maskapai untuk membantu mengatasi permintaan para konsumennya.....	56
Gambar 34. Grafik kepuasan terhadap pelayanan prosedur penanganan bagasi dalam hal kehilangan atau kerusakan	57
Gambar 35. Grafik kepuasan terhadap pelayanan informasi berkaitan dengan GarudaMiles	59
Gambar 36. Grafik kepuasan terhadap pelayanan informasi berkaitan dengan pelayanan perusahaan	60
Gambar 37. Grafik kepuasan terhadap pelayanan informasi dan perhatian bila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan (bila ada)	61
Gambar 38. Grafik kepuasan terhadap pelayanan keakuratan informasi waktu penerbangan	62
Gambar 39. Grafik kepuasan terhadap pelayanan kepercayaan pegawai pihak maskapai	63
Gambar 40. Grafik kepuasan terhadap pelayanan permintaan maaf dari perusahaan bila terjadi keterlambatan	65
Gambar 41. Grafik kepuasan terhadap pelayanan pemahaman pegawai maskapai tentang kebutuhan yang diinginkan konsumen.....	66

Gambar 42. Grafik kepuasan terhadap pelayanan perhatian secara individu dari pihak maskapai kepada konsumennya, khususnya anggota GarudaMiles	67
Gambar 43. Grafik kepuasan terhadap pelayanan kemauan perusahaan untuk memberikan informasi seputar GarudaMiles	69
Gambar 44. Grafik kepuasan terhadap kenyamanan tempat duduk kabin	70
Gambar 45. Grafik kepuasan terhadap keramahan dan kesopanan pegawai maskapai	71
Gambar 46. Grafik kepuasan terhadap kebersihan interior pesawat.....	73
Gambar 47. Grafik kepuasan terhadap kebersihan kamar kecil	74
Gambar 48. Grafik kepuasan terhadap pelayanan ketersediaan informasi, fasilitas dan petugas saat proses turun pesawat	75
Gambar 49. Grafik kepuasan terhadap petugas maskapai memakai seragam atau selalu tampil dalam keadaan rapi, bersih, dan sopan	77
Gambar 50. Grafik kepuasan terhadap pelayanan hiburan dalam pesawat (<i>Audio and Video On Demand</i>).....	78