

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Saat ini perkembangan dunia sedang menghadapi era globalisasi, dimana salah satu cirinya ditandai dengan majunya teknologi komunikasi dan transportasi. Dengan adanya perkembangan tersebut, meningkat pula kebutuhan dan keinginan terhadap penggunaan transportasi udara yang memberikan kenyamanan, cepat, dan keamanan. Pemakaian jasa penerbangan semakin meningkat. Pelaku bisnis disektor penerbangan merespon dengan menambah pesawat dan melebarkan sayapnya. Hal ini pun dilakukan oleh maskapai Garuda Indonesia, melakukan inovasi untuk memberi kenyamanan dan keamanan pelanggan.

Dalam berinovasi, kemudian Garuda Indonesia menerapkan program loyalitas dengan meluncurkan program *GarudaMiles*. Melalui program ini Garuda Indonesia mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru melalui penawaran-penawaran yang menarik.

Dari hasil penelitian ini, hal utama yang ditemukan oleh peneliti adalah program loyalitas Garuda Indonesia telah mampu menarik minat pelanggan untuk terus berlangganan dan ikut program *GarudaMiles* khususnya member *Gold*. Berikut beberapa hal yang menjadi point penting yang membuat *GarudaMiles* menjadi pilihan pelanggan, yaitu:

1. Program *GarudaMiles* membuat pelanggan merasa bahwa tiket penerbangan mereka tidak terbuang sia-sia, karena setiap pemberangkatan dihitung point miles.
2. Member *Gold*, mendapatkan kesempatan prioritas pelayanan, *free* tiket, penambahan bagasi, dan penukaran point lainnya sesuai ketentuan yang berlaku dimaskapai.
3. Harga tiket Garuda terbilang mahal, namun menurut pelanggan harga berbanding lurus dengan pelayanan, sehingga mereka merasa nyaman dan aman dalam penerbangan.
4. Member *Gold* dari hasil penelitian ini menunjukkan mereka merasa puas dengan adanya program *GarudaMiles*.

Pada kesimpulanya bahwa Garuda Indoensia dalam penerapan program loyalitas telah mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Program *GarudaMiles* khususnya member *Gold* telah memberi kesempatan kepada masyarakat untuk menikmati penerbangan yang nyaman dan aman.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian ini, adapun yang menjadi saran peneliti kepada pihak Garuda Indonesia agar terus berinovasi. Tetap memberikan pelayanan yang maksimal guna mendapatkan pelanggan yang loyal. Sebab pelanggan yang loyal dapat menarik pelanggan baru dari diskusi mulut-kemulut. Program *GarudaMiles* telah menjadi produk yang menguntungkan bagi Garuda Indonesia, sehingga peneliti memberi

saran untuk lebih memberikan prioritas dalam pelayanan, dan memberikan hak-hak pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Denove,C.2007.Satisfaction.PT.Elex Media Komputindo, Jakarta
- Fahmi Irham. 2016. Perilaku Konsumen, Bandung
- Haris Herdiasnyah. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Salemba Humanika
- James & Chris Denove. 2007. Satisfaction.PT.Elex Media Komputindo, Jakarta
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen edisi 12 jilid 1, PT.Macanan jaya Cemerlang
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen edisi 13 jilid 1, PT.Macanan jaya Cemerlang
- Afifah,NT. 2013. Strategi Marketing Mix Dalam Mengokohkan Brand Image.*Skripsi* Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Andriana.2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Beringharjo Yogyakarta.*Skripsi* Mahasiswa Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Atmaja,K.Aditama.2011. AnalisisPengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.*Skripsi*Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Barnes James G. 2003. *Jurnal*Secrets of Customer Relationship Management
- Fahmi,AH.2009.Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transprotasi PT Garuda Indonesia Airways Di Jakarta.*Skripsi* Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
- Hidayat khairul.S.Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia.*Jurnal* Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Nasiha,S.2010.Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu (Intergrated Marketing Communication)*Skripsi* Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Wijaya,ME.2011.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen,Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening.*Skripsi* Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang

Referensi Lainnya:

<https://garudamiles.garuda-indonesia.com/Tophome-id-ID/tentang-garudamiles/membership-tier-and-benefit-id-ID/garudamiles-reguler/>.Akses 11 oktober 2017 pukul 11.02 am

www.traveloka.com Akses Pada Tanggal 28 September 2017 pukul 11.21 am

www.Garudaindonesia.com Akses 9 oktober 2017 pukul 10.23 am

LAMPIRAN-LAMPIRAN
Pedoman Wawancara

| No | Indikator | Daftar Pertanyaan |
|----|--------------------------|--|
| 1. | Perkenalan Peneliti | Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatu. Mohon maaf dan terima kasih telah mengizinkan saya untuk dapat mewawancarai anda. Nama saya Safira Rahmayanti, mahasiswa Ilmu komunikasi UNG mau melakukan penelitian terkait dengan Penerapan Program Loyalitas Sebagai Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesiadalam hal ini Pada Keanggotaan Member Gold <i>GarudaMiles</i> . |
| 2. | Pelayanan Pihak Maskapai | <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana cara pihak maskapai mempertahankan pelanggan pada kategori gold? - Selama bergabung dengan maskapai garuda ada keluhan terhadap pelayanan maskapai garuda? - setelah bergabung dalam program, penawaran apa saja yang ibu dapatkan? |
| | Penerapan Program | <ul style="list-style-type: none"> - Dari tahun berapa program garuda Miles ini di jalankan? - Sebelum menjadi nama garuda miles, sebelumnya mungkin ada nama lain? - Apa kelebihan yang ditawarkan oleh program untuk pelanggan tersebut? - untuk penerbangan kalau sudah termaksud dalam member, dalam kategori gold minimal bisa berapa kali melakukan penerbangan? - Bagaimana respon pelanggan? - sejauh mana ketertarikan pelanggan terhadap program yang ditawarkan? - untuk kisaran harga tiket untuk |

| | | |
|--|--------------------|--|
| | | <p>kategori gold berapa kak?</p> <ul style="list-style-type: none"> - keuntungan yang di tawarkan pada kategori gold? - Bagaimana cara mempromosikan program? |
| | Kepuasan Pelanggan | <ul style="list-style-type: none"> - ketika dalam setahun anda mencapai penerbangan banyak hadiah yang di tawarkan kepada anda, apakah itu memanfaatkannya atau hanya sekedar mengumpulkan point miles? - Selama anda menggunakan maskapai garuda bagaimana pelayanan pihak maskapai menurut anda? |

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1. Wawancara dengan Prof. Dr. Fenty Puluhulawa



Gambar 2. Wawancara dengan Prof.Dr.Hassanudin Fatsah



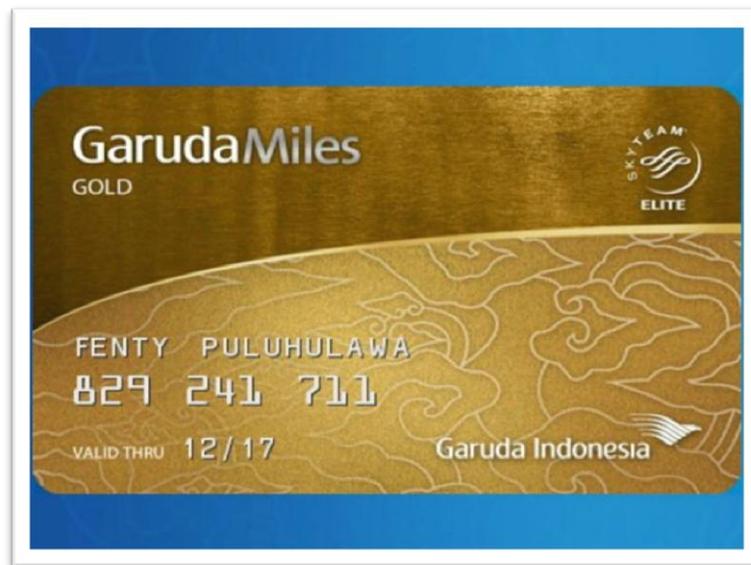
Gambar 3. Wawancara dengan Bapak Basri Amin



Gambar 4. Wawancara dengan Prof. Dr. Evi Hulukati



Gambar 5. dengan wawancara dengan Iin Y Laoh



Gambar 6. Contoh Kartu Member Gold GarudaMiles milik Prof.Fenty Puluhula

Catatan Lapangan Observasi
Penerapan Program Loyalitas Sebagai Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Sebuah Studi Pada Keanggotaan Member Gold Garuda Miles Universitas Negeri Gorontalo Maskapai Garuda Indonesia)

| | |
|--|--|
| Tempat :Kantor Maskapai Garuda Indonesia Cab.Gorontalo Waktu :Mei-Juni Pengamat : Sapira Rahmayanti | |
| Catatan Lapangan Refleksi Hari/Tgl : Senin,22 mei 2017 Pukul :10.52 siang Tujuan : pemesan tiket Keberangkat | Indikator Bapak supriyadi dilayani langsung di counter 1 atas nama indah selaku karyawan maskapai Garuda Indonesia Cab. Gorontalo dengan tujuan untuk memesan tiket penerbangan dengan tujuan Gorontalo – Surabaya dengan menggunakan class ekonomi mengambil penerbangan tanggal 25 mei dengan jadwal keberangktan pagi. |
| Hari/tgl : Selasa,23 Mei 2017 Waktu : 11.09 siang Tujuan :pemesana tiket dengan promo yang di dapatkan | Customer pak ansar di layani oleh counter 2 atas nama iin selaku karyawan kantor maskapai tersebut, dengan memesan tiket untuk keberangkatan denpansar-gorontalo menggunakan class ekonomi dengan promo potongan 20-30% dengan harga tiket pulang seharga 1.956.000 menjadi 1.400.000 sekian. Bapak tersebut mengambil jam penerbangan pulang siang akan tetapi pihak garuda menyatakan kepada bapak ansar bahwa penerbangan dari denpansar ke gorontalo tidak ada penerbangan pagi sehingga bapak tersebut memindahkan jadwal keberangkatan sesuai dengan jadwal yang di tentukana oleh pihak maskapai tersebut. Bapak ansar termaksud member <i>GarudaMiles</i> dan salah satu tujuan bapak tersebut untuk mengumpulkan point miles sehingga bapak tersebut harus membayar tiket senilai 1.800 sekian. |
| | |

| | |
|--|--|
| <p>Hari/tanggal : Rabu 24 mei 2017 Waktu :9.45 siang Tujuan :pemesanan tiket untuk keberangkatan</p> | <p>Costumer atas nama Ibu mulyana di layani oleh counter 1 atas nama indah selaku karyawan kantor, tujuan kedatangan ibu tersebut ke kantor untuk pemesanan tiket penerbangan dengan tujuan Gorontalo -Jakarta memakai class ekonomi dengan jadwal keberangkatan tanggal 26 mei mengambil keberangkatan siang.</p> |
| <p>Hari/tanggal : kamis 25 mei 2017 Waktu : 13.18 siang Tujuan :untuk menggubah jadwal keberangkatan</p> | <p>Coustemer atas nama ibu iriyati di layani langsung di counter 3 atas nama ria dengan tujuan kedatangan ibu tersebut dengan tujuan untuk perubahan tiket keberangkatan anaknya Claudia dan rilis dengan tujuan Surabaya – Gorontlo akan tetapi pihak garuda berkata ketika merubah untuk jdwal keberangkatan ibu tersebut dikenakan cash sebesar 20% dari harga tiket yang telah dipesan sebelumnya.</p> |
| <p>Hari/tanggal :Senin, 29 mei 2017 Waktu :11.26 siang Tujuan :Pemesanan Tiket Keberangkatan</p> | <p>Costumer atas nama Karim Pratama dilayani langsung oleh counter 3 atas nama ria kedangan bapak tersebut untuk tujuan membeli tiket dengan tujuan penerbangan Gorontalo - Manado class ekonomi dengan jadwal keberangktn tanggal 1 juni mengambil keberangkatan siang dengan harga tiket 1.200.000 sekian menggunakan pembayaran melalui kartu ATM.</p> |
| <p>Hari/tanggal : Kamis, 1 juni 2017 Waktu : 1.21 siang Tujuan :Pemesanan Tiket Keberangkatan</p> | <p>Coustomer atas nama bapak herry di layani langsung di counter 1 atas nama indah selaku karyawan maskapai tersebut, dengan tujuan pemesana tiket untuk tujuan gorontalo -jogja akan tetapi bapak akan berangkat lewat Makassar dengan menggunakan class ekonomi.bapak tersebut menayakan juga kepada pihak maskapai ketika ia akan</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>membawa tentengan kena bayar atau tidak pihak garuda menyatakan ketika membawa tentengn hanya dengan batas yang di tentukan tidak akan kena cash akan tetapi jika membawa tentengan dengan melampaui batas akan dikenakan cash.</p> |
| <p>Hari/Tanggal : Senin, 5 juni 2017 Waktu :02.01 siang Tujuan :pengecekan point GarudaMiles</p> | <p>Coustomer bapak sourin tujuan mendatangi kantor garuda dan langsung di layani oleh pihak maskapai counter 3 atas nama Ria untuk mengecek point miles dan menukarkan point tersebut dengan tiket untuk keberangkatn gorontalo -jakarta akan tetapi saat mengecek point sistem pihak maskapai garuda Indonesia mengalami gangguan sehingga pihak maskapai garuda Indonesia mengatakan kepada bapak sourin mengecek point miles bisa lewat situs online <i>garudaindonesia.com</i>. karena bapak tersebut mendadak untuk berangkat bapak tersebut memesan tiket dengan menggunakan pembayaran kartu ATM,bapak sourin termaksud member gold garuda miles.</p> |
| <p>Hari/tanggal :6 juni 2017 Waktu : 1.48 siang Tujuan :pemesana keberangkatan tiket keberangkatan</p> | <p>Coustomer Perwakilan dari PT.Nissan gorontalo langsung oleh counter 2 atas nama iin,tujuan kedatangan bapak tersebut untuk memesan tiket untuk keberangkatan Jakarta-gorontalo untuk 3 orang yakni 2 cewek dan 1 cowok mengambil keberangkatan pagi menggunakan class eknomi dan mengambil tempat duduk secara berurutan.</p> |

Nama : Sintia Tulen

Hari /Tanggal :10 oktober 2017

Umur :37 tahun

Pekerjaan :PNS Dinas Perindak Gorontalo

| Pertayaan Penelitian | Jawaban Informan |
|---|---|
| 1. Kenapa ti ibu itu lebih pilih langsung datang kegaruda di bandingkan pesan lewat online? | Kalau langsung datang di kantor itu bagus,torang motanya apa dorang langsung mosampaikan dorang so tidak bertele tele karna kan apa yang torang motanya langsup dorang mojawab kong dorang pe cara pelayanan samua bagus depe pelayanan capat. |
| 2. Apa alasan li ibu menggunkan maskapai garuda? | Ahh kenyamanan,depe keyamanana satu,depe pramugari pelayanan terjamin torang pemakanan terjamin baru garuda itu <i>turbeles</i> itu jarang ,malah bagus torang nyaman nae garuda. |
| 3. Selama melakukan penerbangan pernah melakukan maskapai lain? | Pernah tapi adanya kalahnya lion,batik, sriwijaya atau garuda sih yang lebih bagus.dimana mana garuda karna dorang so internasional, depe kenyamanan itu yang torang mo cari depe pelayanan. |
| 4. Kalau menurut ti ibu harga tiket garuda itu bagaimana?karna kalau menurut orang lain pasti mahal | Iyo,garuda lebe mahal karna depe pelayanan,baru jaminan makanan itu ada samua kalau torang mo nonton apa ada depe layar televisi monitor,torang mo minum apa ada.torang itu tidak bisa suka murah padahal depe pesawat tidak bagus.tidak juga mahal, karna dorang ada promo. Jangan cari pesawat murah padahal dorang tidak nyaman, karna garuda mahal itu dorang mahal itu tergantung tapi dorang juga ada promo tapi biar mahal dimana mana orang tau itu garuda bagus. |
| 5. Kalau macam ada promo bagitu ti ibu pake promo itu? | Pakelah,torang kalau ada promo bagiu siapa saja mau.karna dorang ada promo di bulan bulan tertentu pasti ada promo. |
| 6. Satu bulan itu ti ibu bisa berapa | Tidak juga perbulan,cuman dalam |

| | |
|---|--|
| kali berangkat? | setahun itu biasa berapa kali berangkat torangkan orang kantoran tidak sama dengan swasta sadiki - sadiki mo berangkat. |
| 7. Kalau pelayanan di maskapai itu apa-apa torang pe keluhan dorang siap bantu? | Ohh siap,kalau digaruda itu bukan jo kalau so di pesawat di kantor saja barutorang maso dorang so sapa dengan keramahan ,senyuman baru apa yang torang pe keluhan langsung dorang mo bantu tidak lagi bertele-tele,apa yang torang mo bilang misalkan ada keterlambatan apa langsung dorang mo tanggapi karena garuda itu bagus. |
| 8. Ti ibu so termaksud di member garuda miles? | Belum termaksud,insyaallah mo masuk |

Nama : Ragoan Aslah

Hari/tanggal :11 oktober 2017

Umur :31 tahun

Pekerjaan :Stap Pegadaian Syariah cab.Agusalim

| Pertanyaan Peneliti | Jawaban Informan |
|--|---|
| 1. tidak ibu itu lebih sukapigi langsung beli tiket dikantor garuda,dibandingkan pesan lewat online? | Sebenarnya bukan lebih suka, kadang beberapa kali kesempatan pas lagi ada disitu dan ada keperluan disitu lebih memilih pergi ke kantor,dan kalau ke kantor juga bisa di bantu oleh mereka. Depe karyawan lagi baik,ramah tapi kalau mosuka praktis langsung beli online noh. |
| 2. Apaalasan ti ibu memilih maskapai garuda itu dibandingkan maskapai lainnya? | Pertama, garuda itu tepat waktu yang kedua, garuda itu lebih perhatian ke customer kalau misalkan setegah jam mo berangkat,satu jam sebelum keberangkatan mo cek in pasti torang m ditelfon di tanya akan posisi,torang pasti ditunggu dan memudahkan depe pesawat lebih nyaman,penerbangan lebih enak,ehh apa ee lebih baik pelayanan dari |

| | |
|--|--|
| | maskapai lainya lebih baik. |
| 3. Kalau pelayana yang diberikan oleh pihak maskapai dikantor maupun dalam penerbangan menurut ti ibu bagaimana? | Dikantor dan di flight bagitu? Bagus,sangat ramah,baik,profesional. |
| 4. Setiap keberangkatanapa ibu selalu menggunakan maskapai garuda atau maskapai lain? | Kalau berangkat sore pasti nae garuda kalau dari manado-gorontalo,gorontalo-manado itu kalau sore pasti nae garuda. Tapi kalau pagi nae maskapai lain karna garuda belum ada (tidak mempunyai jadwal keberangkatan pagi) tapi kalau seadainya kalau so ada garuda pagi pasti memilih garuda. |
| 5. Dalam satu bulan itu ti ibubisberapa kali melakukan penerbangan? | Kalau setiap bulan sih tidak,mungkin dua bulan atau tiga bulan sekali . |
| 6. Ti ibu sekarang so termaksud di member garuda miles? | Miles,cuman kalau rencana mo masodi member garuda miles sih ada cumin sampe sekarang belum bikin depe member itu. |
| 7. Kalau menurut ti ibu bagaimana harga yang diberikan oleh pihak maskapai? | Sebenarnya harga sesuai dengan pelayanan,fasilitas cuman dibandingkan dengan maskapai lain depe beda agak jauh sih,harapan dengan pelayanan yang sama torang boleh dapa harga yang lebih kacil sadiki. |
| 8. Kalau misalkan ada promo,ti ibudapa informasi lewat apa? | Nda pernah dapa informasi sih kalau ada promo. |

Data Wawancara Peneliti

Nama : Iin Y Laoh
Jabatan : Brilliant
Tanggal : 3 Agustus 2017
Lokasi : Kantor Garuda Indonesia cabang Gorontalo

| Pertanyaan Peneliti | Jawaban Informan |
|--|---|
| 1. Dari tahun berapa program GarudaMiles ini di jalankan? | kalau program GarudaMiles dijalankan dari tanggal 5 maret 2014 itu langsung satu kali dengan skytime Garuda Indonesia member skytime jadi GarudaMiles itu bisa di pake untuk semua maskapai yang ada di anggota skytime |
| 2. Sebelum menjadi nama Garuda Miles, sebelumnya mungkin ada nama lain? | Sebelum Garuda Miles ada Garuda Frekuensi Flayer (GFF) |
| 3. Apa kelebihan yang ditawarkan oleh program untuk pelanggan tersebut? | khusus pelanggan GarudaMiles semua kelebihannya ada banyak pertama bisa mendapatkan bonus miles sebesar 300 pada pendaftaran pertama atau namanya itu welcome bonus terus yang kedua bisa free bagasi, bisa menjadi prioritas saat reservasi, bisa akses lounge di bandara, ada juga keuntungan yang lain seperti prioritas saat check in, terus prioritas saat handle bagasi, sama bisa dapat point, pointnya itu bisa ditukar free tiket atau bisa juga digunakan untuk upgrade dari ekonomi ke bisnis jadi kalau untuk point bisa di hadikan pada orang lain keluarga, teman, atau kerabat |
| 4. Untuk penerbangan kalau sudah termasuk dalam member kategori Gold minimal bisa berapa kali melakukan penerbangan? | mau dia Gold atau tidak intinya dalam setahun dia harus 65 kali terbang atau 65.000 miles |
| 5. Sejak program di tawarkan bagaimana respon dari pelanggan? | respon dari pelanggan cukup bagus karena terbukti sampe sekarang ehh ada banyak pelanggan yang terus mendaftar jadi member. |

| | |
|--|--|
| 6. sejauh mana ketertarikan pelanggan terhadap program yang ditawarkan? | ketertarikan lumayan tinggi karena adanya benefit benefit dan itu sangat dirasakan oleh pelanggan seperti free bagasi,prioritas saat check in,bisa akses lons,bisa dapat free tiket,jadi mereka sangat puas sangat tinggi ketertarikanya |
| 7. untuk kisaran tiket untuk kategori gold berapa kak? | garuda miles itu tidak adasama sekali pengaruhnya sama harga tiket dia mau anggota blue,silver,gold,platinum intinya tidak ada penggaruh sama harga tiket |
| 8. keutungan yang di tawarkan pada kategori gold? | kalau gold dia bisa akses lons,free bagasi 15 kg,bisa award point yang dipake untuk dapatkan free tiket,boleh juga untuk upradge dari ekonomi ke bisnis jugaa dapat prioritas dalam waitenglish check in sama bagasi |
| 9. terus kak sekarang ini banyakan situs situs yang digunakan untuk pemesanan tiket seperti traveloka,terus untuk kalau macam yang sudah termaksud di member itu dorang kebanyakan mo datang langsung atau hanya lewat situs situs tersebut? | bisa disini bisa juga di traveloka sama saja. |
| 10. kalau yang datang pesan langsung banyak kak? | yang datang pesan langsung kalau yang gold tidak ada datanya langsung kalau yang gold berapa kalidatang ke sini yang biasa berapa kali kita tidak punya datanya |
| 11. dalam kategori gold termaksud dari kalangan mana saja? | banyak bervariasi dari pengusaha, pegawai instansi,pembisnis banyak itu bervariasi |
| 12. sejauh ini tingkat kepuasan kategori gold pelanggan terhadap maskapai bagaimana? | cukup puas karna tidak ada komplek terus ada yang di bawah gold seperti silver sama blue ingin kegold |
| 13. bagaimana cara pihak maskapai mempertahankan pelanggan pada kategori gold? | caranya yang pertama memperbaiki pelayanan terutama untuk member gold terus adanya informasi yang jelas tentang seperti ada diskon point atau bonus point terus untuk memepertahan kategori gold kita juga ada promo tiket biasajugaa ada pelanggan lebih tertarik untuk terbang |

| | |
|--|--|
| | bisa lebih mencapai gold atau mempertahankan kategori gold |
|--|--|

Nama : Prof.Dr.Hassanudin Fatsah
Jabatan : Wakil Rektor 1V
Tanggal : 14 Agustus 2017
Lokasi : Ruang Pembantu Rektor IV

| Pertanyaan peneliti | Jawaban Informan |
|--|---|
| 1. sejak kapan bapak bergabung dengan maskapai garuda Indonesia? | sejak tahun 2008 diberikan kartu itu tetapi saya tidak memakainya,akhirnya mulai aktif tahun 2012 mulai dari empat kartu itu mulai dari kartu blue sejak lama tapi ngak di pakai nanti tahun 2012 sejak saya di rektorat. Kemudian tahun 2014 mulai di silver,kemudian tahun 2016 akhir itu sudah jadi gold sampai sekarang masih gold. |
| 2. apa alasan bapak menggunakan maskapai garuda Indonesia? | alasan itu yang pertama adalah pelayanan tentunya,pelayanannya itu walaupun di kelas economykan pelayanan yang pertama itu penerbangannya,pelayanan itu banyak makna yang pertama itu ketepatan waktu itu rata rata garuda itu berangkat tepat waktu,yang kedua pelayanan di pesawat itu tentunya mereka siapkan makan dan minum itu juga salah satu,yang ketiga masalah keamanan tentunya pesawat ini mungkin ada juga kecelakaan sangat sedikit dibanding yang lainnya,kemudian yang ke empat tentu juga keamanankan. |
| 3. selama ti pak menggunakan maskapai garuda dalam hal melakukan penerbangan, bagaimana menurut ti pak pelayanan yang diberikan oleh pihak maskapai? | pelayanannya baik,kalau pelayanan baik itu artinya di atas cukup artinya baik pelayanan yang pertama dari aspek etika mereka itu tentunya melayani yang baik dengan etika yang baik, baru yang kedua mereka ramah |
| 4. sebelum ti pak bergabung dalam program tersebut, sebelumnya apakah bapak sudah mengetahui | oh iya ada karna saya sering ke garuda jadi ditawarkan jadi saya isi dan diurus oleh stap saat itu masih pasca |

| | |
|--|--|
| <p>program-program yang ditawarkan oleh pihak maskapai Garuda Indonesia?</p> | <p>sarjana,tawarannya itu yah itu bertahap dari blue,perak (silver),emas (gold) yang sekarang ,dan yang terakhir kan platinum. Jadi itu tentunya tergantung kita kan mau butuhkan dan waktu itu kanrutanya baru mulai di gorontalo – Jakarta atau Makassar salah satu pi;ihan adalah Garuda tentunya kalau orang naik Garuda itukan menikmati penerbangan,kemudian disamping itu para awak pesawatnya termaksud Pramugari dan pilotnya itu tentunya senior-senior dan berpengalaman merasa nyaman.</p> |
| <p>5. bagaimana menurut ti Pak program yang ditawarkan oleh pihak maskapai tersebut?</p> | <p>yahh programnya bagus dalam aspek pelayanan dan bagusnya baik</p> |
| <p>6. ketika dalam setahun bapak mencapai penerbangan ,banyak hadiah yang ditawarkan kepada bapak,apakah bapak memanfaatkanya atau hanya sekedar mengumpulkan point miles?</p> | <p>yah pointya itu sudah dua kali saya gunakan dan pointy masih ada,pointy itu saya pake buat beli tiket lagi.dan sudah dua kali saya gunkan untuk beli tiket penukaran point tersebut, dan mungkin masih banyak point yang belum di pake. Yah kalau masih cukup pointnya untuk beli tiket yah saya belikan untuk anak anak</p> |
| <p>7. dalam hal pembelian tiket ti Pak langsung mendatangi kantor Garuda atau hanya sekedar membeli lewat situs online seperti traveloka?</p> | <p>saya biasa kesana Garuda Gorontalo,yah selebihnya melalui staf saya disini dan orang orang yang bisa saya percaya dan bisa langsung ke Garuda kalau tidak sibuk saya suruh bagian keuangan membelinya.</p> |
| <p>8. selain ti Pak menggunakan maskapai Garuda,apakah bapak menggunakan maskapai lainnya?</p> | <p>iya tentunya sering ada juga Sriwijaya,lion,batik jadi itu tergantung perjalanan kalau umpama kita harus segera tiba baru Garuda belum ada yah naik batik atau lion,tapi kalau tidak ada urusan kebanyakan pake Garuda</p> |
| <p>9. kalau menurut ti Pak bagaimana pelayanan maskapai lainnya dengan maskapai Garuda?</p> | <p>tentunya Garuda lebih baik seperti yang saya jeaskan tadi Garuda masih lebih baik karna pengalaman seniornya kemudian pelayanan untuk pesawat</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>untuk minum dan makan dan tawaran tawaran lainnya banyak dibanding dengan maskapai lain. karna yang lain itu tidak ada sama sekali pelayanan diatas artinya tidak ada makan tidak ada minum,ada tapi harus beli kalau sriwijaya itu hanya makan kue saja,kalau batik ada nasinya jug tapi tidak sama dengan garuda</p> |
| 10. apakah ada keluhan terkait program tersebut? | Saya kira tidak ada keluhan |
| 11. bagaimana cara pihak maskapai mempromosikan program tersebut? | macam macam dia mengirim sms kalau ada promosi melalui sms,di bilang ada diskon ada ini macam macam jadi biasanya di dimanfaatkan jadi promosinya melalui sms. |
| 12. selama bapak bergabung dengan program dan menggunakan mskapai tersebut ada keluhan dan kelebihan yang di rasakan? | yah kekuranganya itu kalau belum sampai di gold yah belum ada pelayanan khusus di bandarakan,belum bisa masuk long garuda .kekuranganya itu mnggapa nanti gold baru bisa long di bandara,kemudian yang kedua kalau saya jalan sama keluarga yah ditanggung cuman satu jadi itu juga yang perlu jadi masukan buat garuda umpama kalau jalan jalan keluarga untuk dua orang apakah gold sudah bisa masuk di long garuda termaksud makan sama minum. |
| 13. Bagaimana perbandingan harga garuda sama maskpai lainnya | memang lebih diatas,jadi beda beda tipis tapi garuda lebih di atas itu mungkin karna pelayanan jadi tntunya harga lebih di atas walaupun sama samac economykan pelayananya beda. |
| 14. dalam sebulan bapak bisa berapa kali melakukan penerbangan? | tergantung surat tugas kalau di rata rata bisa 2 kali sebulan. |

Nama : Prof.Dr.Fenty Puluhulawa
Jabatan :Sekretaris LPMP
Tanggal :23 Agustus 2017
Lokasi : Ruang Sekretaris LPMP

| Pertanyaan Peneliti | Jawaban Informan |
|---|---|
| sejak kapan ibu bergabung dengan maskapai garuda? | sebetulnya kalau di Tanya kapan pertama kali berlangganan garuda,sejak pertama kali di buka penerbangan rute gorontalo saya terbang dengan garuda,sejak itu saya menggunakan maskpai garuda kecuali di rute rute tidak ada penerbangan garuda artinya sepanjang masih ada garuda saya masih pake garuda |
| terus ibu bergabung dengan program garuda miles di kategori gold dari tahun berapa? | itu saya lupa mungkin 2 tahun lalu masuk program tetapi jadi member gold garuda miles thun 2016 |
| apa alasan ibu memilih maskapai garuda? | Pertama pelayananya,diakan fivestarts,yang kedua dari pelayananya itukanpersoalana ketepatan waktu,kemudian untuk pelayanan lonsbandara,kemudian keramahan mereka kemudian konsisten kita mudah untuk check in online itu saja saya pikir |
| menurut ibu bagaimana pelayanana dari pihak maskapai? | jelas iya bagus karna saya salah satu pelanggan garuda maskapai,benar karna garuda itu dia the five starts |
| sebelum ibu bergabung dengan program maskapai garuda,ibu mengetahuinya lewat apa? | saya mengetahui program tersebut dari situs online garuda,biasanya juga saya dikirim email dari pihak maskapai |
| ketika bergabung dengan program ibu langsung kategori gold atau melalui tahap pertahap? | belum saya melalui taha awal dari kategori blue karna dulu saya masih mahasiswa jadi saya memakainya dari kategori blue dulu. |
| bagaimna menurut ibu program garuda miles ini? | menurut saya program in sangat bagus karena dengan adanya program yang di tawarkan ini begitu banyak dan begitu mudah ketika akan melakukan penerbangan |
| di program tersebut begitu banyak keuntungan yang di tawarkan,ibu memanfaatkan kesempatan/hadiah tersebut atu hanya sekedar | saya menggunakan point miles tersebut dengan menukarkan free tiket untuk saya terbang selanjutnya atau untuk anak anak saya cuman kadang saya lupa kalau saya |

| | |
|--|---|
| mengumpulkan point? | punya point miles tersebut |
| dalam hal pembelian tiket ibu mendatangi langsung kantor garuda atau hanya lewat situs online? | tergantung dengan lokasinya kalau saya ada di manado itu lokasi pembelian tiketnya jauh sehingga saya biasanya hanya membeli lewat online, kalau saya disini (gorontalo) biasanya langsung datang ke kantor garuda biasanya juga lewat online |
| dalam setahun bisa berapa kali melakukan penerbangan? | sebulan ini seminggu sudah 4 kali terbang, saya terbang tergantung jadwal saya dan tugas saya tapi dalam sebulan paling kurang bisa sekali sampai dua kali saja. |
| selain menggunakan maskapai garuda ibu menggunakan maskapai lainya juga? | iya, sebetulnya karena waktu saja, satu kelemahan garuda itu dia berangkat sore jadi pas sampe jakarta itu dia waktu macet, sudah sudah waktunya macet di jakarta saya baru sampe di jakarta, kadang kadang pekerjaan saya kalau ke bogor saya harus pake pesawat yang jam 6 pagi karena kalau hanya ke jakarta sampe malam tidak masalah kalau ke bogor saya harus melanjutkan. Kalau saya pake garuda saya butuh dua hari tapi kalau perjalanan biasakan tidak. |
| selama ti ibu bergabung di program tersebut apa ada keluhan yang ibu rasakan? | kalau mobilang keluhan, 2 minggu lalu saya berangkat ke malasya saya membeli tiket di traveloka saya melihat di traveloka garuda, tapi ternyata mereka punya perusahaan kerjasama mereka dengan malasya airline tapi saya bukan dibohongi tidak cuman mereka sampaikan bahwa ibu, pesawat yang berangkat subuh ke malasya itu sudah malasya airline bukan garuda disitu target saya mo pake garuda karna saya mo kumpul point tanggung itu kalau ke kuala lumpur itu saya cuman pake malasya airline baru tidak dapat point cuman itu saja tapi pelayanan malasya airline bagus juga, tapi mereka sudah kasih tau dari kantor bahwa itu malasya airline bukan garuda mereka jujur, bagaimana saya sudah booking terlanjur acara saya jam 9 di kuala lumpur. |
| yah yang terakhir bu perbandingan | memang garuda agak tinggi, tapi kan |

| | |
|---|--|
| harga maskapai garuda dengan maskapai lainya menurut ibu bagaimana? | sebenarnya bukan persoalan harga tapi soal pelayanan ketepatan waktu |
|---|--|

Nama : Prof.Dr.Evi Hulukati
Jabatan :Dekan Fakultas MIPA
Tanggal : 16 Agustus 2017
Lokasi : Ruang Dekaan Mipa

| Pertayaan Peneliti | Jawaban Informan |
|---|---|
| 1. sejak kapan ibu berlangganan dengan maskapai garuda indonesia? | kalau tidak salah tahun 2000 sekian,sebenarnya pake sih pake cuman langganan ada miles itu kalau tidak salah 2015. |
| 2. Sebelumnya ibu sudah menggunakan maskapai garuda? | sudah saya menggunakan maskapai garuda,saya lupa waktu itu ada garuda datang ke unng itu mereka menjelaskan tentang keringanan dengan adanya kita pake program miles ini,setelah itu saya masuk jadi anggota saya lupa apa 2014 atau 2015 pokoknya yang pasti waktu itu dari garuda datang ke kampus sama sama bicara tentang program tersebut. (promo) |
| 3. Selama ti ibu menggunakan maskapai garuda bagaimana pelayanan pihak maskapai menurut ti ibu? | dibandingkan dengan pelayanan lain lebih bagus garuda,kn yang lain juga kayak lion,wings,sriwijaya, kalau saya bandingkan lebih bagus garuda |
| 4. Dalam Program Garuda Miles ibu tergabung dalam kategori apa? | saya tergabung dalam kategori gold |
| 5. ketika dalam setahun anda mencapai penerbangan banyak hadiah yang di tawarkan kepada anda,apakah ibu memanfaatkanya atau hanya sekedar mengumpulkan point miles? | dulu saya tidak tau,saya pikir saya tidak menyangka karna penjelasan itu tidak terlalu jelas sama saya.saya pikir di hitung per banyaknya jam penerbangan. Ternyata, bukan itu yang di hitung,di hitung per tiap naik misalnya saya dari sini kemakassar 1 kali,Makassar Jakarta 1 kali jadi misalnya saya dari sini ke jepang cuman di hitung 1 kali dulu saya berfikir dilihat dari banyaknya |

| | |
|--|--|
| | <p>jam penggunaan saat terbang. Kan kalau kita hitung dari sini ke Makassar cuman 45 menit misalnya,jdi 45 menit itu belum sampe 1 point mungkin nanti 1 jam dia baru 1 point saya berhitung bagitu. Padahal ternyata tidak,dan kebanyakan orang salah disitu akhirnya saya waktu kejepang saya pikir so ta maso di point itu ternyata tidak cuman satu kali dianggap 1 kali penerbangan. Jadi sekarang ada yang meyarankan sama saya kalau boleh kalau mau ke Jakarta,kemakassar cek in lagi cuman kan repot saya inginkan kita 2 kali penerbangankan,kita transit di Makassar lalu dari Makassar kita langsung ke Jakarta. Cuman pada saat kita di Makassar khawatir terlambat kan kita mau check in lagi toh kan repot angkat barang kesitu lagi,saya sarankan lagi kalau boleh garuda tiap transit hitung 1 kali.sebenarnya itu dihitungnya itu cuman 1 kali karna memang itu memang nomor penerbangan di bilang boleh hitung 2 tapi ganti no penerbangan.</p> |
| <p>6. setelah bergabung dalam program penawaran apa saja yang ibu dapatkan?</p> | <p>saya belum ada penawaran cuman saya setelah bergabung di gold free bagasi 5 kg,dari misalnya 20 kg saya bisa 25 kg itu penawaran yang dikasih ke saya</p> |
| <p>7. Dalam Hal Pembelian Tiket Ibu langsung mendatangi kantor Garuda atau hanya sekedar membeli lewat situs online seperti traveloka</p> | <p>saya sebenarnya kalau dikampus saya punya sesprikan entah itu traveloka pokoknya itu urusan dia</p> |
| <p>8. Dalam setahun program garuda miles pasti punya pencapaian penerbangan,kira kira ibu dalam setahun bisa mencapai berapa kali penerbangan?</p> | <p>tidak bisa hitung,saya sebulan bisa 2 sampai 3 kali melakukan penerbangan kan cuman pegawai negeri bagini kalau rektor sih oke. Rektor sampe so ada gratis dia krna</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>platinum,sebenarnya saya kemarin itu so suka bili platinum tapi ternyata awalnya itu saya pikir tanpai itu (proses penerbangan) kita bisa beli ternyata tidak,karna ada yang saya lihat ditempat lain ada yang beli bayar berapa dapat platinum saya coba itu kemarin tidak boleh semua musti melalui prosedur .</p> |
| <p>9. Selama bergabung dengan maskapai garuda ada keluhan terhadap pelayanan maskapai garuda?</p> | <p>saya malah diuntungkan dengan garuda karna keuntungan saya gini saya pernah saya pe boarding pass itu hilang,kan biasa itu saya harus ke bandara mo urus toh, ternyata saya dengan adanya saya pe miles ini saya punya kartu saya cuman antar di kantor garuda langsung dia buka dia lihat oh iya benar saya ada penerbangan disitu langsung diganti kan biasanya kita boarding pass itu harus disimpan kalau jatuh kita tidak ada pertanggung jawabanya seperti kita punya miles itu di bawa ke ini langsung dilihat saya tanggal sekian berangkat naik garuda itupun saya tidak tau kemarin saya juga tidak mengerti saat saya naik garuda beli tiket economy tapi saya duduk di bisnis, tapi saya tidak tahu apakah itu depe bonus atau apa,sehingga saya baku bantah dengan pramugari saya bilang kemarin itu kalau tidak salah nomor 008 paling belakang bisnis saya tau saya tidak beli bisnis saya beli economy tapi kok saya jadi duduk di bisnis jangan jangan saya dia mo kase kaluar ini jadi saya baku bantah dengan pramugari mba saya belinya yang economy bukan bisnis ,bu tapi nomor ibu nomor bisnis jadi saya duduk di bisnis saya pikir pikir jangan jangan saya ini salah tapi saya</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>pikir mungkin karna nama saya prof jadi mungkin karna itu tapi tidak mungkin selama ini saya prof tidak pernah begitu saya bilang oh mungkin ini bonus dari saya pe point sampe saya pulang lagi sama orang yang bakase itu (Pramugari) saya cuman economy bukan bisnis,karna malu kan kalau mo pulang ulang (economy) itu mungkin bonusnya tidak sempat di beritahu oleh pihak garuda</p> |
| <p>10. selama melakukan penerbangan ti ibu hanya menggunakan maskapai garuda atau ada juga pada maskapai lain?</p> | <p>saya pake garuda itu kalau saat terbang pokoknya saya berusaha pake garuda, cuman kadang – kadang garuda waktunya karna yang mo pikir ini yang mo sampe di Jakarta toh garuda itu kalau kita berangkat disini nyampenya disana itu sore di Jakarta. Kalau saya mo baku riki berarti saya harus mo berangkat yang jam 5 pagi terpaksa saya pake lion tapi kalau memang benar- benar masih bisa waktunya saya ambil garuda begitu juga kalau saya mo ke bali kan tidak ada yang langsung saya harus menunggu lama di bandara Makassar sampe disana so malam.nah itu saya ambe penerbangan lain</p> |
| <p>11. berarti selama ada tawaran gift dri pihak maskapai belum pernah digunakan?</p> | <p>saya tidak tahu karna katanya itu juga dia hitung pertahun kalau tidak digunakan dalam setahun itu hangus kan.saya pikir saya kan cuman sedikit saya punya penerbangan jadi saya tidak menuntut bonus cuman saya nyaman dengan garuda itu saja saya nyaman dengan garuda. Kemarin kan ada batik yang sama pelayananya tapi tetap bagus pelayanan garuda. Kitorang keluar negri berusaha pake garuda.</p> |
| <p>12. bagaimana perbandingan harga antara maskapai garuda sama</p> | <p>kayaknya sama kalau untuk kan lagi banyak penumpang naik kalau kurang</p> |

| | |
|--|---|
| maskapai lainnya? | penumpang turun. Sama saja, cuman pelayanan yang jelas kan Garuda juga terbaik penerbangannya di Indonesia. Di Manado saja saya TurboPake Garuda, Garuda biasanya kita disana 45 menit, orang bisa sampai 25 menit |
| 13. berarti ti ibu tau ini program pihak Garuda datang langsung ke kampus? | memang waktu itu Garuda kerjasama Garuda dengan UNG masih periode pertama saya berarti so lama bukan cuman 2015 karna saya 2014 disini periode ke dua. Antara 2010 2014 itu mungkin Garuda kerja sama sama dengan UNG |
| 14. baru ti ibu ini blum ada niat mau upgrade kategori selanjutnya? | suka kalau saya pengusaha mungkin suka tiap kapan saja mau berangkat ini tergantung tugas kalau ada tugas, seminar, undangan, baru mau berangkat kalau mau tanya suka karna kalau saya so di Platinum yah jelas yah, siapa tau kau bisa rekomendasikan saya di Platinum. Misalnya saya berangkat berangkat ini kemarin saya naik Garuda ke Jepang tapi cuman di hitung 1 kali padahal orang itu 6 jam di udara, lalu saya pernah naik Garuda pergi umroh tapi kan cuman hitung 1 kali padahal itu 12 jam ke Saudi Arabia tapi cuman di hitung 1 kali. Jadi itu yang saya tidak tahu. Setelah kemarin saya tanya sama sespri bu kalau di hitung itu bukan lamanya waktu perjalanan tapi yang di hitung berapa kali saya menggunakan maskapai tersebut. Saya susah untuk mencapai penerbangan maksimal dalam setahun karna saya cuman dekan bagini tidak seperti rektor, rektor saja itu berapa kali dia, saya suka sekali mau naik ke Platinum mungkin bisa kau rekomendasikan berapa yang harus di bayar untuk menjadi member |

| | |
|--|---|
| | <p>platinum garuda miles. Artinya saya senang dengan garuda kalau kita baku riki dengan tugas seperti besok tanggal 20 september saya mau berangkat ke bali cuman karna kesannya itu saya harus mo riki tugas yang disana jadi saya m riki mo ambi penerbangan lain pulangnya saya baru ambil garuda,kemarin pergi Makassar pergi pulang saya pakai garuda saya ke jepang pergi pulang hanya di hitung 2 point padahal di pikir di atas udara itu 6 jam saya berangkat jam 12 smpe di sana jam 6.saya meyarankan agar bisa pengumpulan miles di hitung lama perjalanan. Bulan kemarin juga saya pergi ke eropa dan belanda tapi dihitng 1kali saja. Kalau di garuda semua orang pasti puas karna di makananya, baru pelayanannya ramah,rapi,sopan bedah sama parmugari di maskapai lainnya.</p> |
|--|---|

Nama : Basri Amin
Jabatan : Dosen Pengajar UNG
Tanggal : 18 Agustus 2017
Lokasi : Kantin Kampus 2 UNG

| Pertayaan Peneliti | Jawaban Informan |
|---|---|
| 1. sejak kapan bapak bergabung dengan maskapai garuda? | saya menduga sejak mungkin dari tahun perkiraan saya mungkin 1998 tapi itu mungkin baru sekali tapi mulai intesif dengan garuda itu di tahun 2000an meskipun ada variasinya garuda punya safelight. |
| 2. di tahun 2000 kira kira bapak sudah tergabung di program garuda miles? | saya lupa apa waktu itu ada program apa tidak yah,tapi kecurigaan saya belum menggapa karna waktu itu mungkin baru nyaris sesekali lalu sepanjang 2001 2002 saya sekolah di |

| | |
|--|---|
| | <p>uar negerikan nyaris sepanjang itu saya mungkin kalau saya kurang liburan sesekali tapi ingat saya tidak, hanya memulai terus habis itu lama tidak pake garuda termaksud saya 5 tahun eropa nyaris saya tidak pernah pke karna waktu itu garuda sempat di band di penerangan eropa jadi waktu yang cukup lama mungkin tidak tapi saya curigai sesekali saya libur mungkin saya pake bisa juga tidak cuman saya tidak ingat dan garuda punya rekor itu mengapa karna berkesan dari dulu karena memang garuda mahal dan jujur saya juga akui terus terang mengapa karena 5 tahun terakhir barangkali kalau saya intensif menggunakan garuda itu semata mata karena mungkin saya pada tahap sebagai profesional itu kan sering di undang,sering ada acara, dan saya termaksud orang yang bersyukur yah karena dihargai dengan apa kira kira dipilih dengan maskapai maskapai terbaik,garuda juga bukan hanya terbaik di Indonesia tetapi garuda juga fifestime dan garuda juga itu skytime jadi saya kira juga faktor itu. Berikut juga memang saya sendiri memang cukup bukan di banding dalam pengertian sangat memuji garuda tapi saya juga merasa sekali apa yah campuran antara ada rasa bangga sebagai maskapai nasional kita yah kalau soal service itu di akui seluruh dunia saya, lalu kalau yang ke tiga saya juga saya termaksud orang yang bagian kecil yang saya enjoy dengan garuda itu misalnya diatas ada koran dengan namanya walstreit saya termaksud orsng yang meminta ke pramugari saya lumayan di banding dalam pengertian mungkn garuda tidak tahu. Kalau di</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | miles saya kira mungkin 5 sampai 10 tahun terakhir ikut itu dan saya baru sampe di gold yah. |
| 3. selama menggunakan maskapai garuda bagaiman menurut bapak pandangan terhadap pelayanan? | saya kira itu umum yah,umunya orang melihat garuda itu bagus dalam pengertian saya kira 3 yang boleh saya ingat adalah 1, adalah cara berbahasa mereka sangat respect sama costumer bagian bagian kecil dibalik bahasa itu adalah menawarkan segala macam makanan apalagi segala macam, hal berikut saya merasa expelisit sekali garuda itu menghargai anak-anak itu saya perhatikan sejak awal memberi kayak boneka boneka kecil kecilan segala macam, lalu yang ke 3 kalau boleh saya katakana digaruda itu saya melihat banyak rata rata selalu ada penumpang internasional/bule kalau saya merasa bahwa naik garuda itu saya merasa bahwa bagian menjadi corang bangsa kita nah saya termaksud penumpang yang selalu memelihara semacam imajinasi internasional seperti itu aroma itu ada di garuda yah tapi juga terasa karakter kebangsaan bahasa Indonesia tegas tidak buru buru kalau kita lihat pelayanan film fimnya di atas film film nasional sangat dipihaki. |
| 4. dalam program garuda Miles ini bapak termaksud kategori gold sekarang,menurut bapak bagaiman tingkat pelayana yang diberikan oleh piha maskapai | itu kelihatan karna kategori saya baru begitu jadi terlihat di 2 tempat 1 di bandara besar soekarno hatta itu sudah di pisah pelayanan di konternya jadi antrianya lbih singkat,lebih cepat,lalu beriku saya sudah sekian puluh tahun cinta buku banyak membawa dokumen saya dapat tambahan 5 kg saya merasa memanfaatkan betul itu |
| 5. dalam hal pembelian tiket bapak mendatangi kantor garuda secara langung atau hanya membeli lewat situ online? | belakang memang sudah sistem online saya kira juga saya beberapa kali ke counter mereka saya bayar bisanya pakai kartu atau cash dua duanya dan |

| | |
|--|--|
| | saya termaksud orang yang lumayan menikmati ke counter garuda menikmati ke counter garuda pelayanan dan warnahnya juga suka |
| 6. ketika dalam setahun bapak bisa mencapai penerbangan | iya mungkin Rata rata 10 kali minimal |
| 7. sebulan bapak bisa berapa kali? | sebulan bisa sekali smpai 2 kali kadang juga sebulan tidak berangkat bahkan perminggu juga pernah pergi kadang kadang juga saya terbang di beberapa tempat kadang hanya seminggu disini di kota lain lagi terus biasanya juga keluar negeri,rata rata juga kalau keluar negeri sekali apa dua kali kayaknya pilih penerbangan tidak begitu jauh karena penerbangan hanya di asia |
| 8. dalam kategori gold banyak hadiah yang di tawarkan kepada bapak, apakah bapak memanfaatkan atau hanya sekedar mengumpulkan miles? | tidak tidak saya hanya mengumpulkan miles dan miles itu sudh bisa saya pake itu saya tidak begitu melek yang begitu bgitu miles boleh saya memanfaatkan saya upradge juga bisa tukar miles untuk belanja apa dan sebetulnya juga saya lupa dulu memang saya sekolah di luar negeri itu saya hobby kadang membeli pakai kartu kredit diatas pesawat,saya memang belakangan tidak nyaris karna saya tidak punya kartu kredit lagi saya tidak begitu konsutif karna memang pengalaman saya memanfaatkan itu kalau ngak salah juga saya belanja juga punya grandhotel tidak tau juga saya sudah lupa. Oh iya mungkin agak balik kepertayaan sebelumnya sehubungan dengan pelayanan sebenarnya juga itu hobby memperomosi penawaran penawaran harga khusus segala macam dan itu lewat imel dan saya mersa peduli dengan custmernya. |
| 9. dari mana bapak mengetahui program tersebut? | tidak tidak saya tidak ada di dalam penerbangan karena mereka kan punya majalah dan saya mulai dari situ dan saya lihat dan saya lupa apakah hanya |

| | |
|--|--|
| | dalam sebuah penerbangan endek saja berarti baru saya mulai kesitu dan saya rasa bangga karena dikirim ke fakultas kartunya segala macam kayak gitu gitu. |
| 10. selain bapak menggunakan penerbangan maskapai garuda bapak menggunakan maskapai lainnya? | ada,tapi saya sangat selektif penerbangan non garuda biasanya kan kalau rame rame rombongan biasanya dimasukan meskipun saya dondon saya tidak bisa menghindarinya tapi kalau saya punya pilihan garuda tidak mahal apalah gitu saya memilih penerbangan apa saja sebut saja batik dan itu persamaanya garuda termaksud snack saya merasa orang yang tersinggung sama penerbangan yang mengkondisikan kita membeli makanan di atas pesawat nah penerbangan itu saya kira tidak dia punya snack |
| 11. apa ada kelebihan dan kekurangan yang di rasakan selama melakukan penerbangan? | belakangan saya merasa bahwa pesawat garuda itu tidak lagi baru kelihatanya bisa dilihat mungkin dari tempat duduknya masih terus yang coklat coklat,jadi saya merasa pesawat garuda tidak lagi baru jadi mungkin tidak lagi kekurangan semua itu tertutupi dengan dia punya bintang lima dan punya mentorship yang bagus dan saya sangat senang dengan pramugarinya tentu saja saya tidak pernah ketemu pilotnya dan tidak pernah ngobrol tapi saya punya penghargaan khusus terhadap pilot garuda saya lupa persis tapi ada suatu ketika, saya ingat kejadian di solo ketika terjadi inseden mendarat gawat dadurat menurut saya sangat luar biasa pilotnya dia memilih sungah dan yah itu saya punya persepsi bahwa pilot garuda adalah orang orang yang jenius megambil keputusan demi keselamatan jiwa itu yang luar biasa, yah dia mendarat dadurat ada juga yang katakanlah dengan citra mendarat |

| | |
|---|--|
| | <p>darurat dan memilih atau posisi sungai aja keputusan yang salah selama kejadian itu saya merasa bangga.</p> |
| <p>12. bagaimana perbandingan harga antara maskapai garuda dengan maskapai lainnya?</p> | <p>garuda rata rata mahal sedikit dan kadang kadang dia naik tapi saya tidak merasa bahwa itu selalu mahal dalam pengertian berbeda angka harganya tapi saya tidak pernah menggunakan kata harga mahal sayat termaksud kalau masih dimungkinkan masaah economy dan saya tidak saya selalu memilih jauh dan meskipun dia mahal saya tidak pernah complen saya termaksud costumer yang tidak pernah menggunakan kata mahal untuk penerbangan karena menurut saya itu memang normal harganya, dia memang berbeda iya berbeda tentu saja karena memang pelayanan jadi saya merasa tidak merasa mahal dari segi harganya karena garuda kadang kadang memberi harga khusus yah kadang kadang diumumkan untuk apa untuk apa jadi saya rasa garuda mepunyai harga kecerdasan pasana karena mmang garuda memanglebih tinggi dari penerbangan lain karna yah menurut saya itu kalau saya pribda saya tidak menyebutnya mahal tapi saya menyebutnya itu harga garuda.</p> |