

# Survey Layanan Airport CGK

PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk

Jakarta, September 2024



## Contoh Laman Form












### Tentang Survey:

- Akses : QR Code dan Link
- Lama Pengerjaan : 10 menit
- Total Halaman : 15 halaman
- Total Pertanyaan : 108 soal (open question, closed question, skala likert)



# Cakupan Survey (GASO dan ATO)

- Survey dilakukan secara kuantitatif kepada pengunjung GASO dan ATO.
- Terdapat 9 atribut yang diukur untuk area GASO dan ATO.

Atribut	Penilaian
 Lokasi	Lokasi kantor penjualan
 Pelayanan	Pelayanan petugas
 Penampilan	Penampilan dan sikap petugas
 Kecepatan	Kecepatan pelayanan
 Informasi	Informasi yang diberikan
 Pemahaman	Pemahaman petugas mengenai produk
 Akses	Akses penyampaian keluhan dan proses penanganan keluhan
 Kondisi	Kondisi sarana dan prasarana
 Penyampaian	Penyampaian tarif produk dan layanan

# Cakupan Survey Airport

- Survey dilakukan secara kuantitatif kepada penumpang Garuda di Airport.
- Terdapat 7 touch point yang diukur untuk area Airport. Setiap touch point memiliki atribut penilaiannya masing masing. Namun memiliki kesamaan atribut seperti **Pelayanan Petugas**.

## Touch Point



### Check-in

## Atribut Penilaian

- Pelayanan petugas
- Penampilan dan sikap petugas
- Kecepatan pelayanan
- Informasi yang disampaikan
- Pemahaman petugas mengenai produk
- Kondisi sarana dan prasarana
- Lama antrian



### Customer Service

- Pelayanan petugas
- Penampilan dan sikap petugas
- Kecepatan pelayanan
- Informasi yang disampaikan
- Pemahaman petugas
- Kemudahan akses



### Garuda Indonesia Lounge

- Pelayanan petugas
- Kondisi sarana dan prasarana Garuda Indonesia Lounge
- Suasana Garuda Indonesia Lounge
- Pilihan makanan dan minuman
- Kenyamanan tempat duduk
- Fasilitas Garuda Indonesia Lounge

## Touch Point



### Boarding Management

## Atribut Penilaian

- Pelayanan petugas
- Penampilan dan sikap petugas
- Kecepatan pelayanan
- Kejelasan informasi terkait jadwal penerbangan
- Kenyamanan tempat duduk
- Prosedur masuk ke dalam pesawat (urutan, antrian, dll)



### Baggage

- Pelayanan petugas
- Lama proses penyerahan bagasi
- Lama antrian pengambilan bagasi di bandara
- Keamanan bagasi di bandara



### Delay Management

- Pelayanan petugas
- Kejelasan informasi keterlambatan
- Kompensasi keterlambatan penerbangan



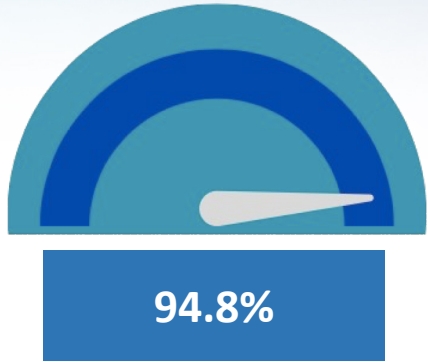
### Service Recovery

- Pelayanan petugas
- Kecepatan merespon keluhan penumpang
- Kejelasan informasi terkait keluhan penumpang
- Kemudahan mengajukan keluhan atau complain
- Kompensasi terhadap keluhan

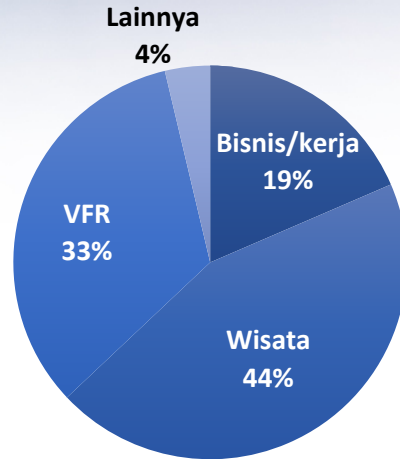
# Profil Responden dan Tingkat Kepuasan

ATO Soekarno-Hatta Airport

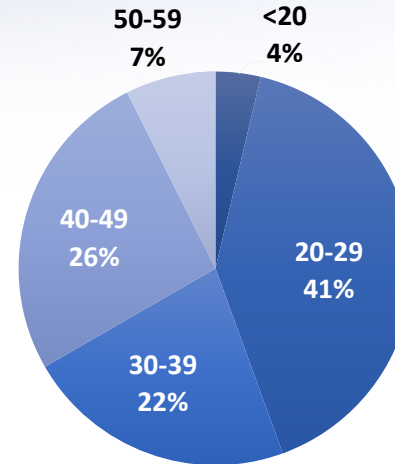
## Performa Lokus



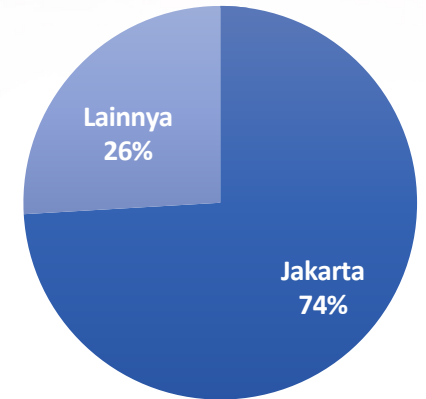
## Tujuan Perjalanan



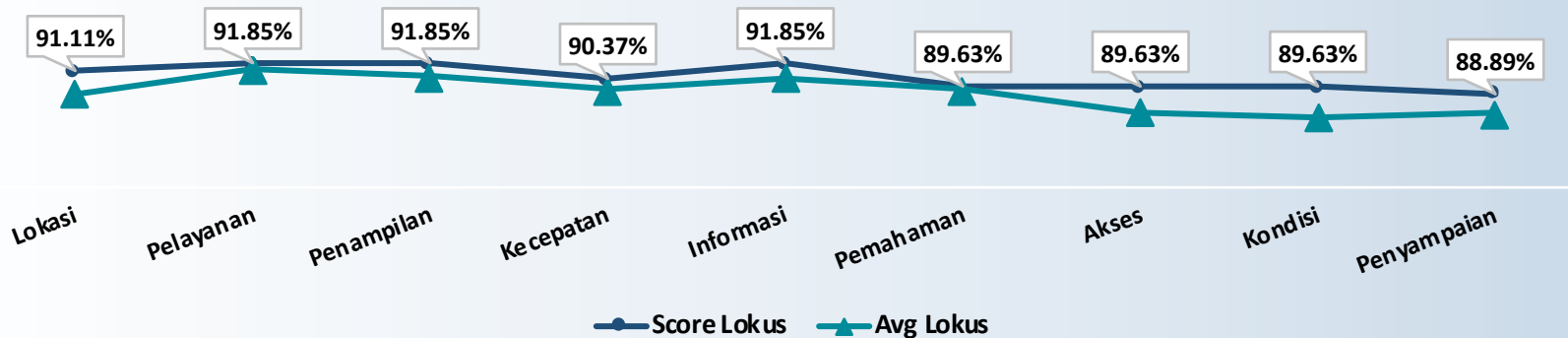
## Kategori Usia



## Domisili



## Customer Satisfaction Score



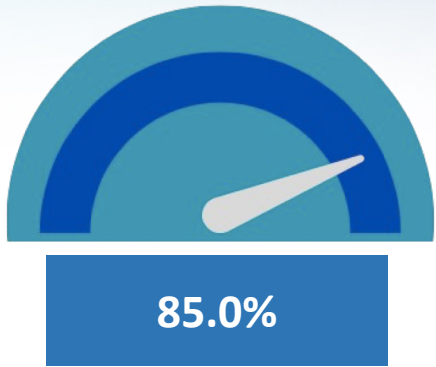
## Top 3 comment:

1. Kantor pelayanan sangat bagus dah sangat ramah sekali petugas nya
2. Akan lebih baik untuk memperbesar kantor penjualan Garuda Indonesia, karna keadaan selalu ramai
3. Saat ini Layanan sudah sangat cepat dan baik

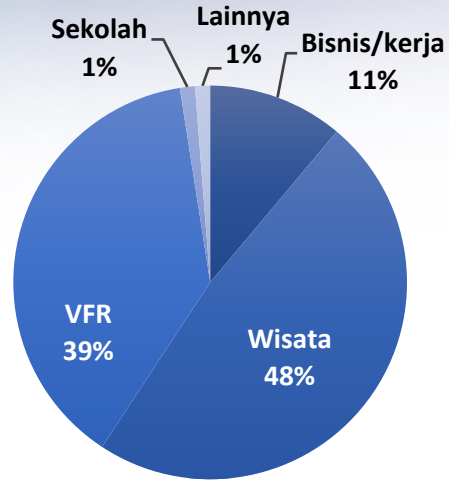
# Profil Responden dan Tingkat Kepuasan

Soekarno-Hatta Airport

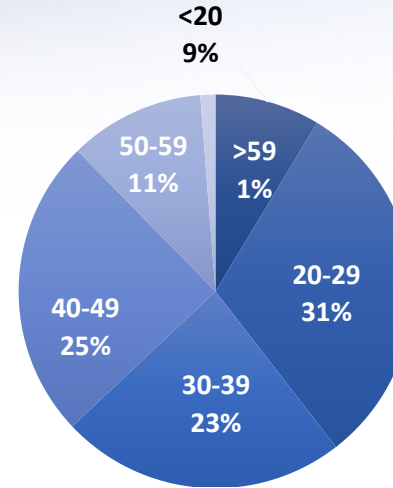
## Performa Lokus



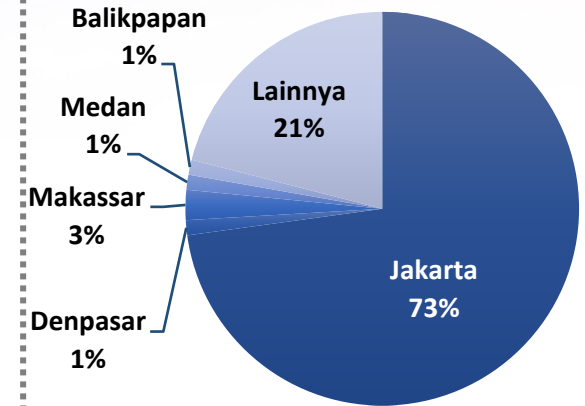
## Tujuan Perjalanan



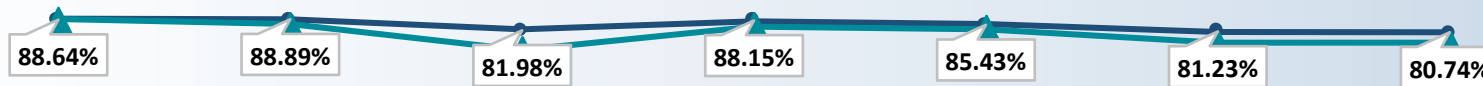
## Kategori Usia



## Domisili



## Customer Satisfaction Score



## Top 3 comment:

1. Check in untuk garuda saat ini sangat mudah dan cepat saat melakukan check in
2. Sangat membantu bila terjadi perubahan schedule
3. Sangat puas dengan adanya layanan lounge bagi pelanggan dan tempat dan makanan yang nyaman

Check-in  
Customer Service  
Garuda Indonesia Lounge  
Boarding Management  
Baggage  
Delay Management  
Service Recovery

Score Lokus Avg Lokus

# Terima Kasih

**PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.**

Management Building 3rd floor,  
Garuda City, Sorkarno-Hatta  
International Airport,  
Jakarta



**5-STAR  
AIRLINE**