

Survey Layanan Airport DPS

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



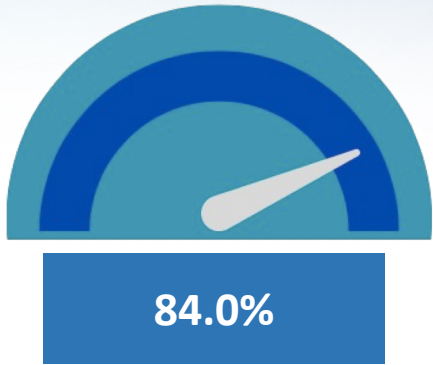
Service Recovery

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

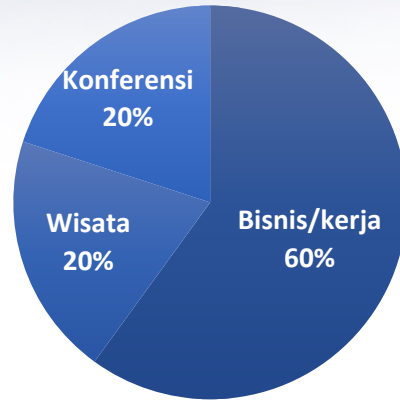
Profil Responden dan Tingkat Kepuasan

ATO I Gusti Ngurah Rai Airport

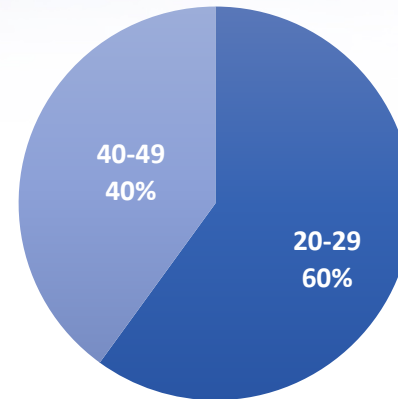
Performa Lokus



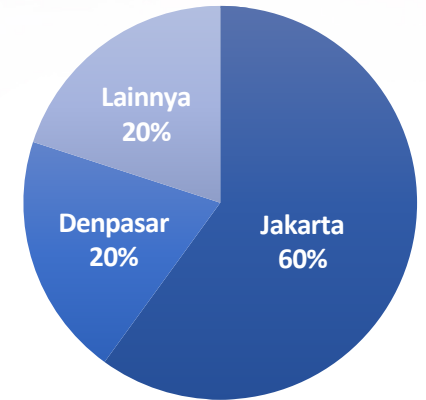
Tujuan Perjalanan



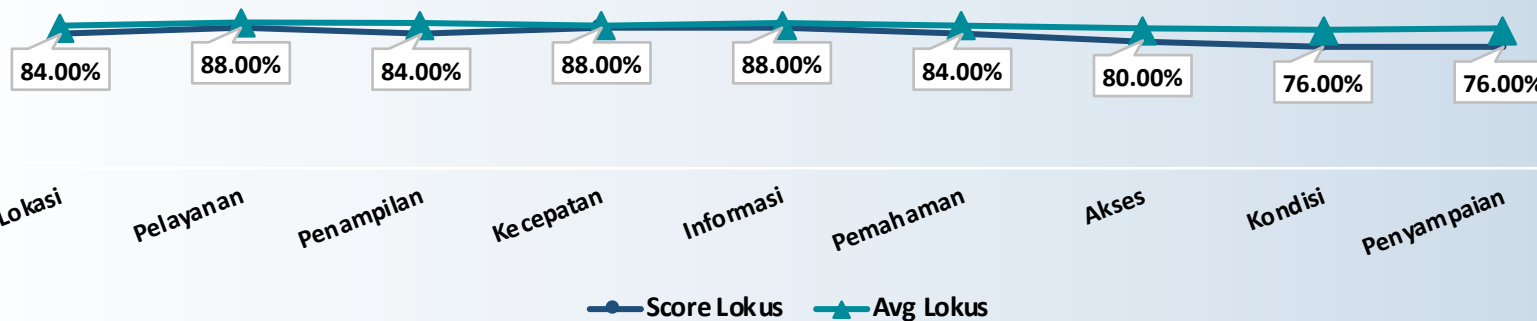
Kategori Usia



Domisili



Customer Satisfaction Score



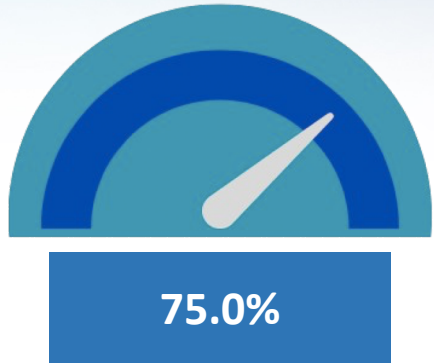
Top 3 comment:

1. Good
2. Semoga bisa mempermudah dan mempertahankan keramahan
3. Semoga Garuda lebih baik lagi

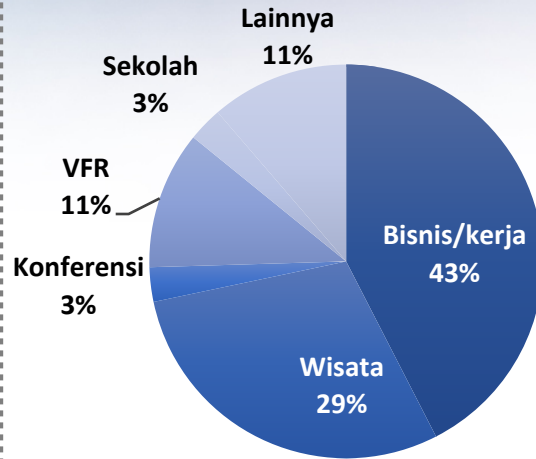
Profil Responden dan Tingkat Kepuasan

I Gusti Ngurah Rai Airport

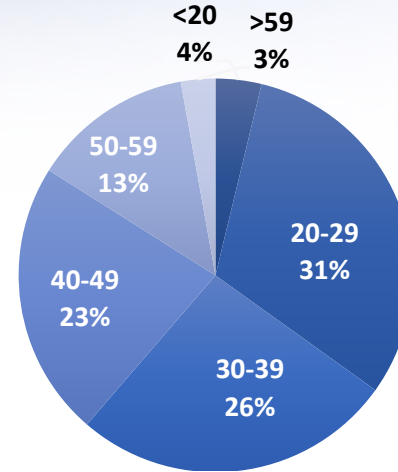
Performa Lokus



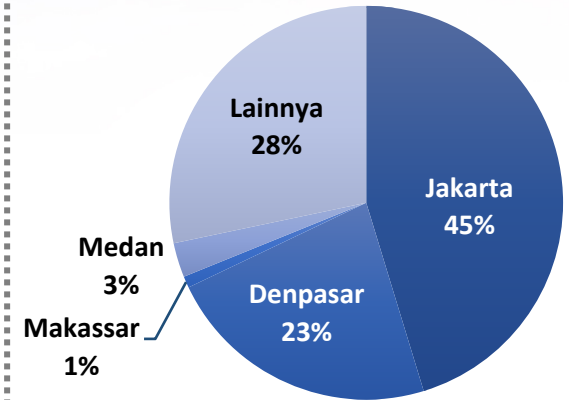
Tujuan Perjalanan



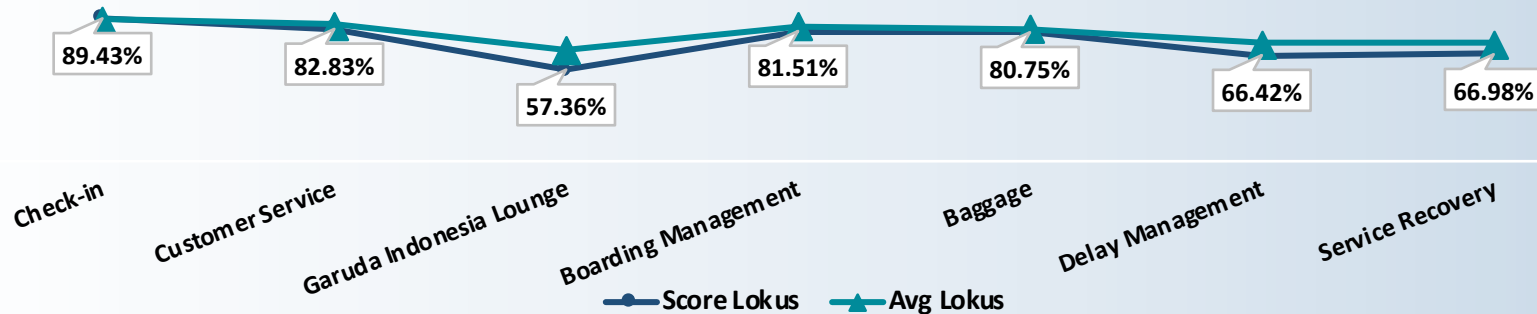
Kategori Usia



Domisili



Customer Satisfaction Score



Top 3 comment:

1. Teruskan berinovasi untuk pelayanan
2. Happy banget aku beli tiket last minute terus dibantuin check in, MAKASIIH
3. Bagus sdh pernah merasakan ke longe makan dan pelayanan bagus

Terima Kasih

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

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



**5-STAR
AIRLINE**