

# Survey Layanan GASO Kota Kasablanka

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)

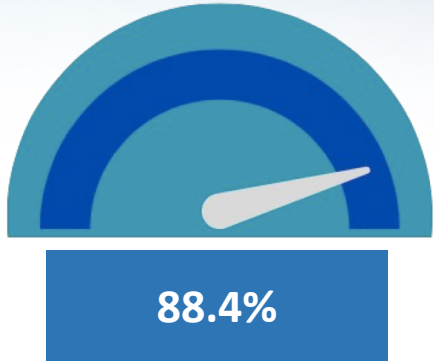
- Survey dilakukan secara kuantitatif kepada pengunjung GASO dan ATO.
- Terdapat 9 atribut yang diukur untuk area GASO dan ATO.

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

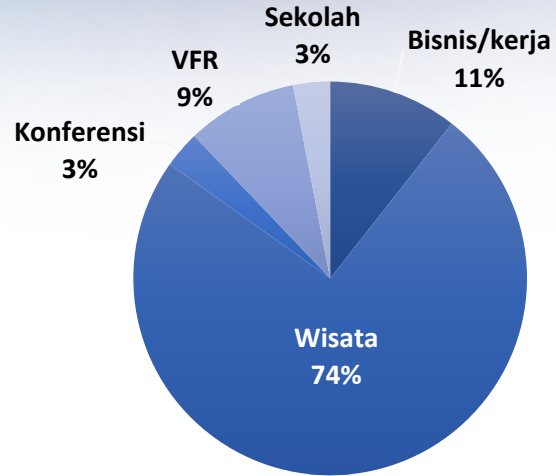
# Profil Responden dan Tingkat Kepuasan

GASO Kota Kasablanka

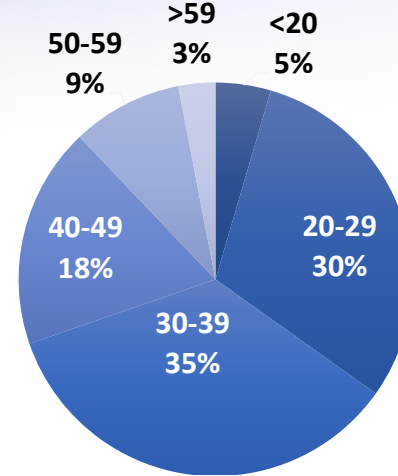
## Performa Lokus



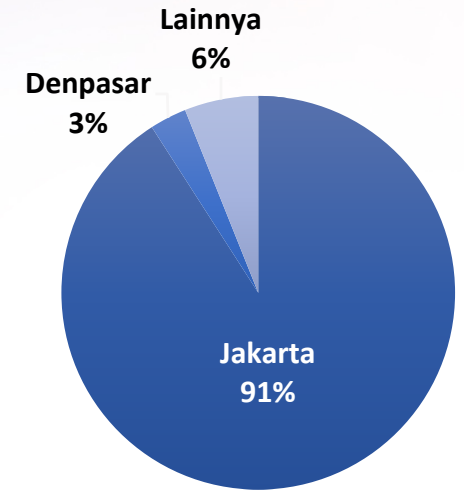
## Tujuan Perjalanan



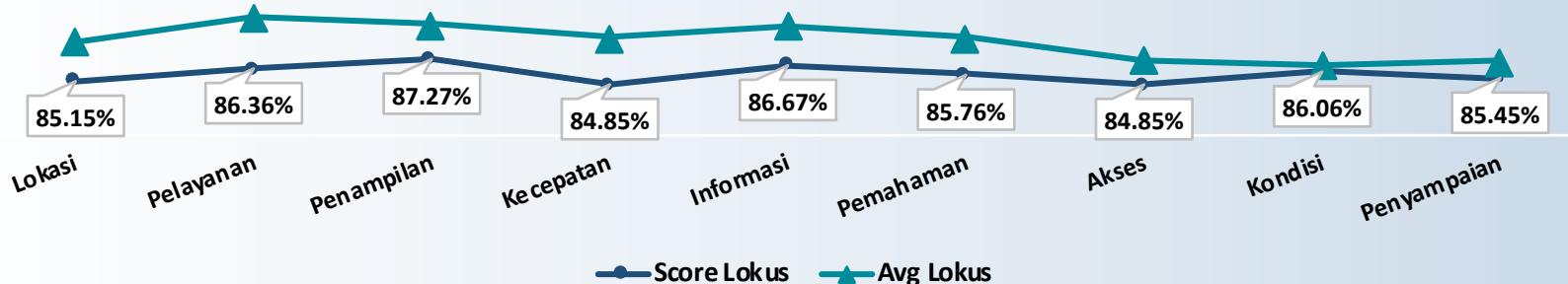
## Kategori Usia



## Domisili



## Customer Satisfaction Score



## Top 3 comment:

1. Pertahankan keramahannya 😊
2. Sangat membantu dengan adanya kantor pelayanan di luar bandara
3. Sangat puas dengan pelayanan, keramahan petugas, serta cepat dalam memproses tiket saya, terutama bisa secara langsung ngobrol tentang regulasi tiket yang saya tidak mengerti sampai paham dengan penjelasan yang mudah dimengerti

# Terima Kasih

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

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



**5-STAR  
AIRLINE**