

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Kotler . Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga.
- Larson L, Mildred. 1984. *Penerjemahan Berdasarkan Makna : Pedoman Untuk Pemadanan Antasbahasa*. Jakarta :Penerbit Arcan.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyanto, R.Felix Hadi.1999.*Ground Handling (Tata Operasi Darat)*. Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PPM.
- Garuda Indonesia. 2016. *Pre & Post Flight Service (JKTCGF) WI.SQM-3.1.2.1-v0 (Intruksi Kerja Pelayanan Keberangkatan Penumpang Business Class, Garuda Miles Platinum dan Elite Plus Terbang dengan GA di Terminal 3 Ultimate,CGK)*. Jakarta : Garuda Indonesia.
- Garuda Indonesia. 2016. *Pre & Post Flight Service (JKTCGF) WI.SQM-3.1.2.2-v0 (Intruksi Kerja Pelayanan Transfer dan Kedatangan Penumpang Business Class, Garuda Miles Platinum dan Elite Plus Terbang dengan GA di Terminal 3 Ultimate,CGK)*. Jakarta : Garuda Indonesia.
- Garuda Indonesia. 2016. *Pre & Post Flight Service (JKTCGF) WI.SQM-3.1.2.3-v2 (Intruksi Kerja Pelayanan Keberangkatan Penumpang Fisrt Class)*. Jakarta : Garuda Indonesia.
- Garuda Indonesia. 2016. *Pre & Post Flight Fast Standard Service*. Jakarta : Garuda Indonesia.
- Garuda Indonesia. 2015. *Revenue Management (JKTRZGA) PIN Nr : 110/2015-R4 (Commercial Bulletin-GA Baggage)*. Jakarta: Garuda Indonesia.

Garuda Indonesia. 2016. *Standard Boarding And Delay Announcement*. Jakarta: Garuda Indonesia.

Garuda Indonesia. 2015. *Premium Class Service Training For PSA*. Jakarta: Garuda Indonesia.

B. Website :

Garuda Indonesia, *Masa Kepemimpinan Direktur Utama Emirsyah Satar*.
https://id.wikipedia.org/wiki/Garuda_Indonesia#Dekade_1940-1950-an:Awal_pendirian.2C_perjuangan.2C_dan_menjadi_maskapai_nasional, diakses 8 Maret 2017 pada pukul 19.00 WIB.

Garuda Indonesia, *Awards*.
<https://www.garuda-indonesia.com/id/en/corporate-partners/company-profile/awards/index.page?>, diakses 15 Maret 2017 pada pukul 17.00 WIB.

Garuda Indonesia, *Anak Perusahaan*.
<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/business-subsidiaries/subsidiaries.page?>, diakses 15 Maret 2017 pada pukul 20.00 WIB.

Garuda Indonesia, *Struktur Organisasi*, 4 Maret 2017
<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/organization/structure-organization.page?>, di akses 4 Maret 2017 pada pukul 21.00 WIB.

Id.wikipedia.org, *Garuda Indonesia Dekade 1940-1950-an : Awal Pendirian, Perjuangan Dan Menjadi Maskapai Nasional*.
https://id.wikipedia.org/wiki/Garuda_Indonesia#Dekade_1940-1950-an:Awal_pendirian.2C_perjuangan.2C_dan_menjadi_maskapai_nasional, diakses 4 Maret 2017 pada pukul 16.00 WIB.

Id.wikipedia.org, *Garuda Indonesia Dekade 1960-1970-an : Perkembangan Signifikan Dan Ekspansi*.
https://id.wikipedia.org/wiki/Garuda_Indonesia#Dekade_1940-1950-an:Awal_pendirian.2C_perjuangan.2C_dan_menjadi_maskapai_nasional, diakses 4 Maret 2017 pada pukul 19.00 WIB.

Id.wikipedia.org, *Garuda Indonesia Dekade 1990-2000-an : Kesulitan Ekonomi, Kecelakaan Beruntun Dan Reputasi Buruk*.

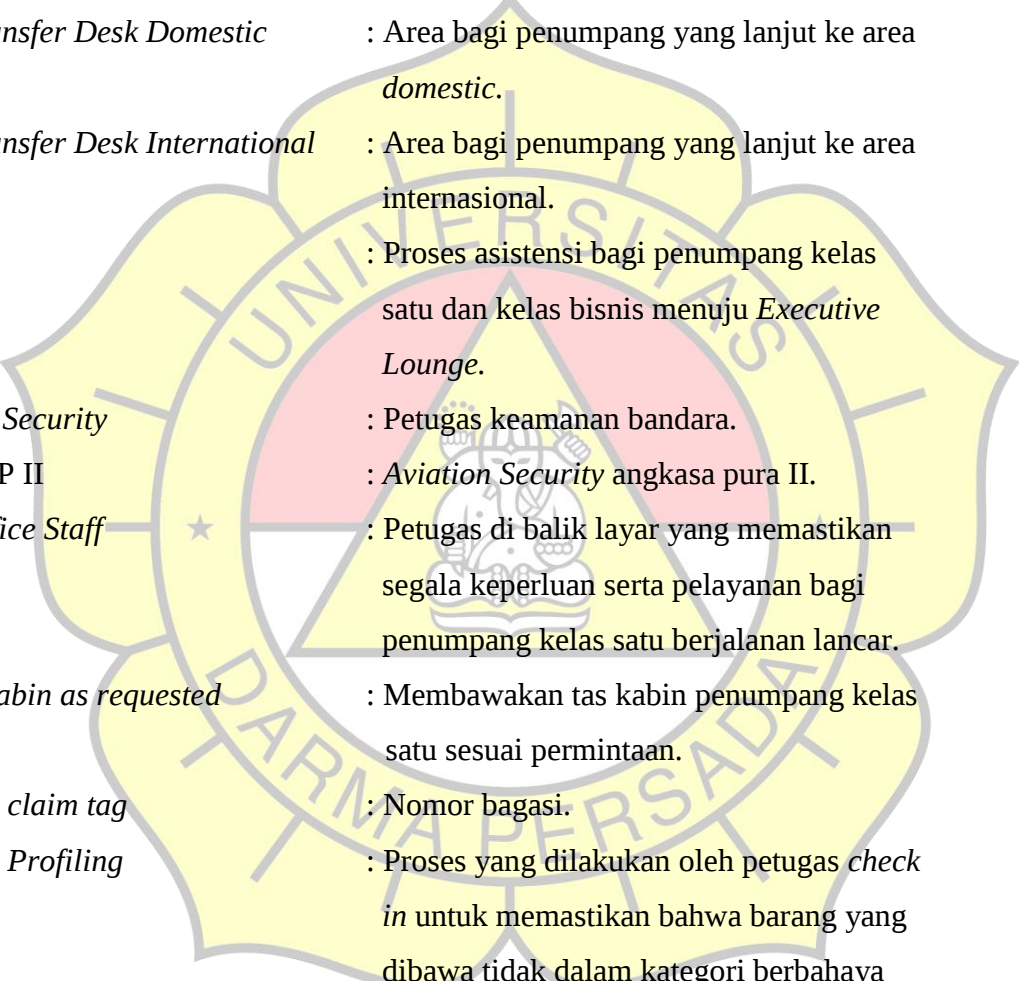
https://id.wikipedia.org/wiki/Garuda_Indonesia#Dekade_1940-1950-an:_Awal_pendirian.2C_perjuangan.2C_dan_menjadi_maskapai_nasional, diakses 8 Maret 2017 pada pukul 15.00 WIB.

Viva, Riset : *Dampak Bom Bali 1 Berkelanjutan*.

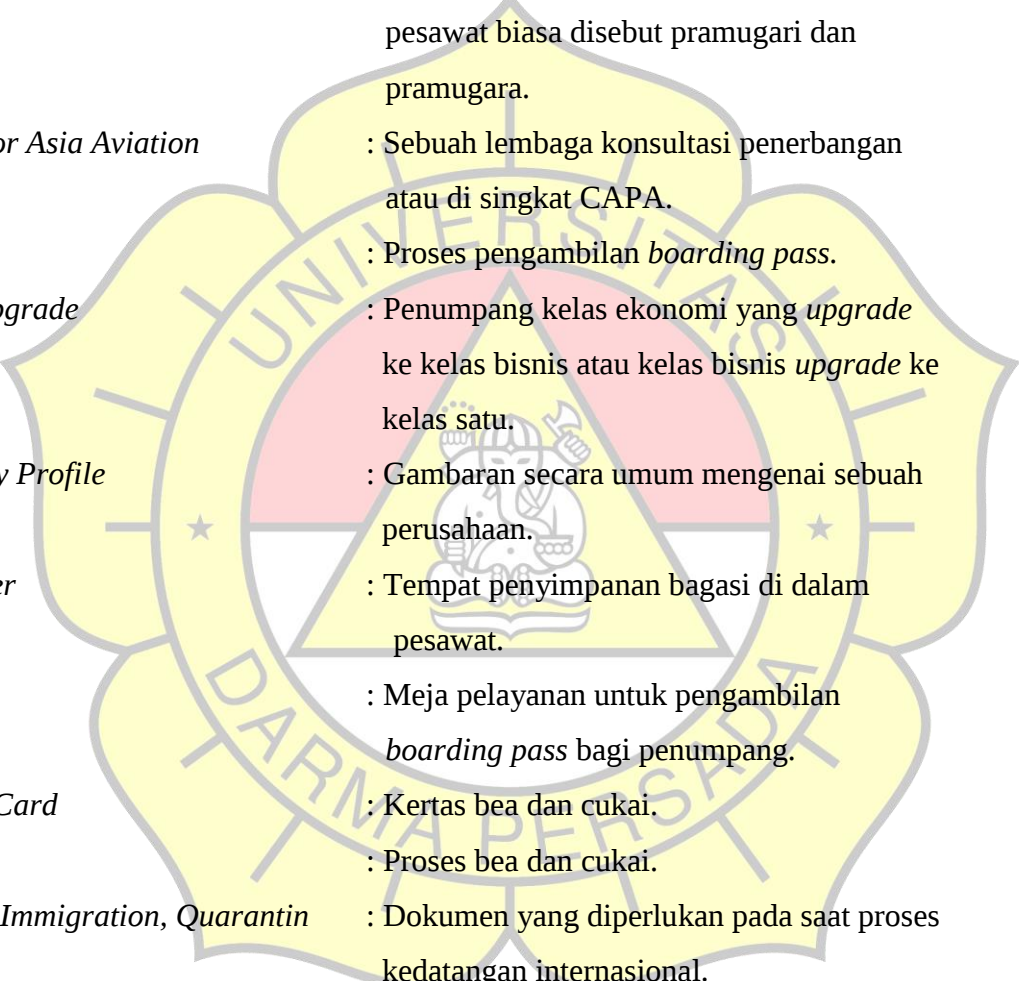
<http://nasional.news.viva.co.id/news/read/140779-ri-set-dampak-bom-bali-i-berkelanjutan>, diakses 18 November 2016 pada pukul 13.00 WIB.



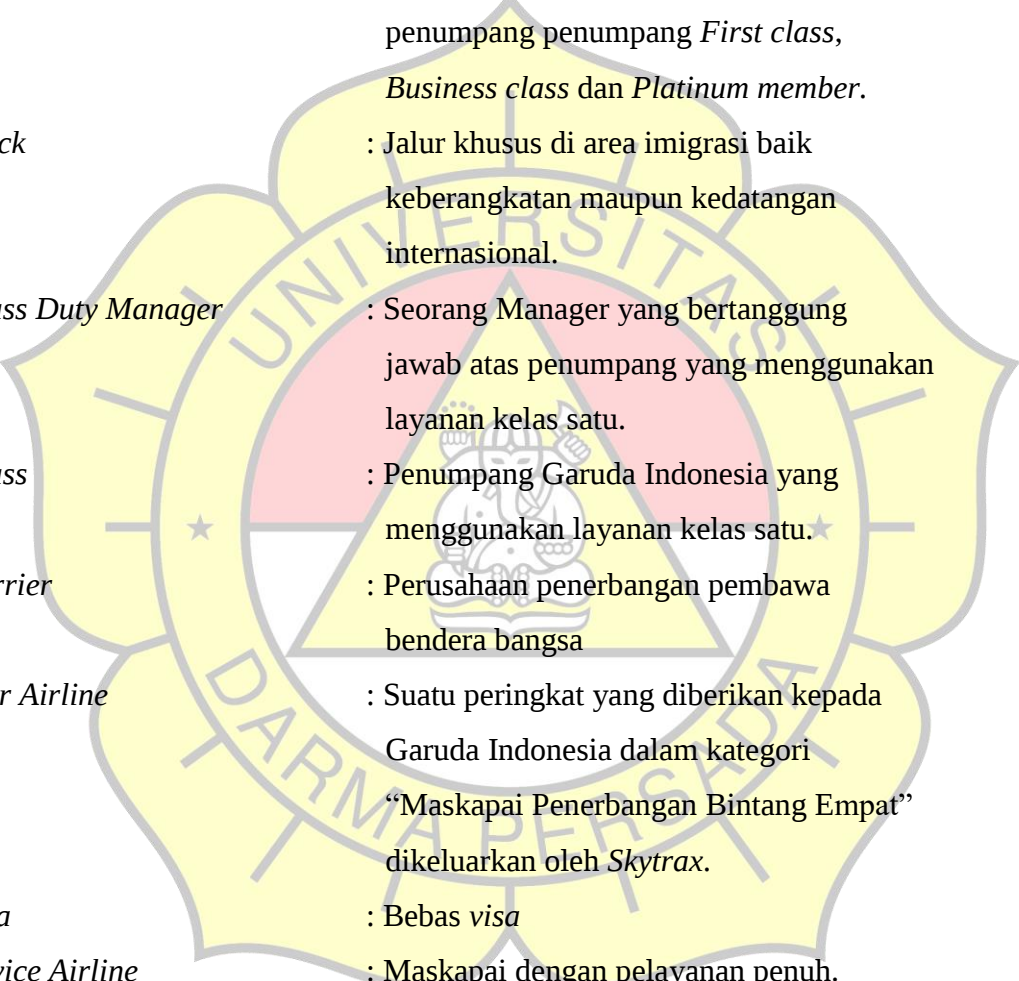
GLOSARI



<i>Area Arrival</i>	: Area kedatangan internasional.
<i>Area Boarding Gate</i>	: Area tunggu sebelum memasuki pesawat.
<i>Area Check In</i>	: Area untuk menukar E tiket dengan <i>boarding pass</i> .
<i>Area Custom</i>	: Area bea dan cukai.
<i>Area Transfer Desk Domestic</i>	: Area bagi penumpang yang lanjut ke area <i>domestic</i> .
<i>Area Transfer Desk International</i>	: Area bagi penumpang yang lanjut ke area internasional.
<i>Assistin</i>	: Proses asistensi bagi penumpang kelas satu dan kelas bisnis menuju <i>Executive Lounge</i> .
<i>Aviation Security</i>	: Petugas keamanan bandara.
<i>Avsec AP II</i>	: <i>Aviation Security</i> angkasa pura II.
<i>Back Office Staff</i>	: Petugas di balik layar yang memastikan segala keperluan serta pelayanan bagi penumpang kelas satu berjalan lancar.
<i>Bagasi cabin as requested</i>	: Membawakan tas kabin penumpang kelas satu sesuai permintaan.
<i>Baggage claim tag</i>	: Nomor bagasi.
<i>Baggage Profiling</i>	: Proses yang dilakukan oleh petugas <i>check in</i> untuk memastikan bahwa barang yang dibawa tidak dalam kategori berbahaya atau dilarang.
<i>Boarding Pass</i>	: Tiket yang diterima oleh penumpang setelah melakukan proses <i>check in</i> untuk memasuki pesawat.
<i>Boogie Car</i>	: Mobil tas golf



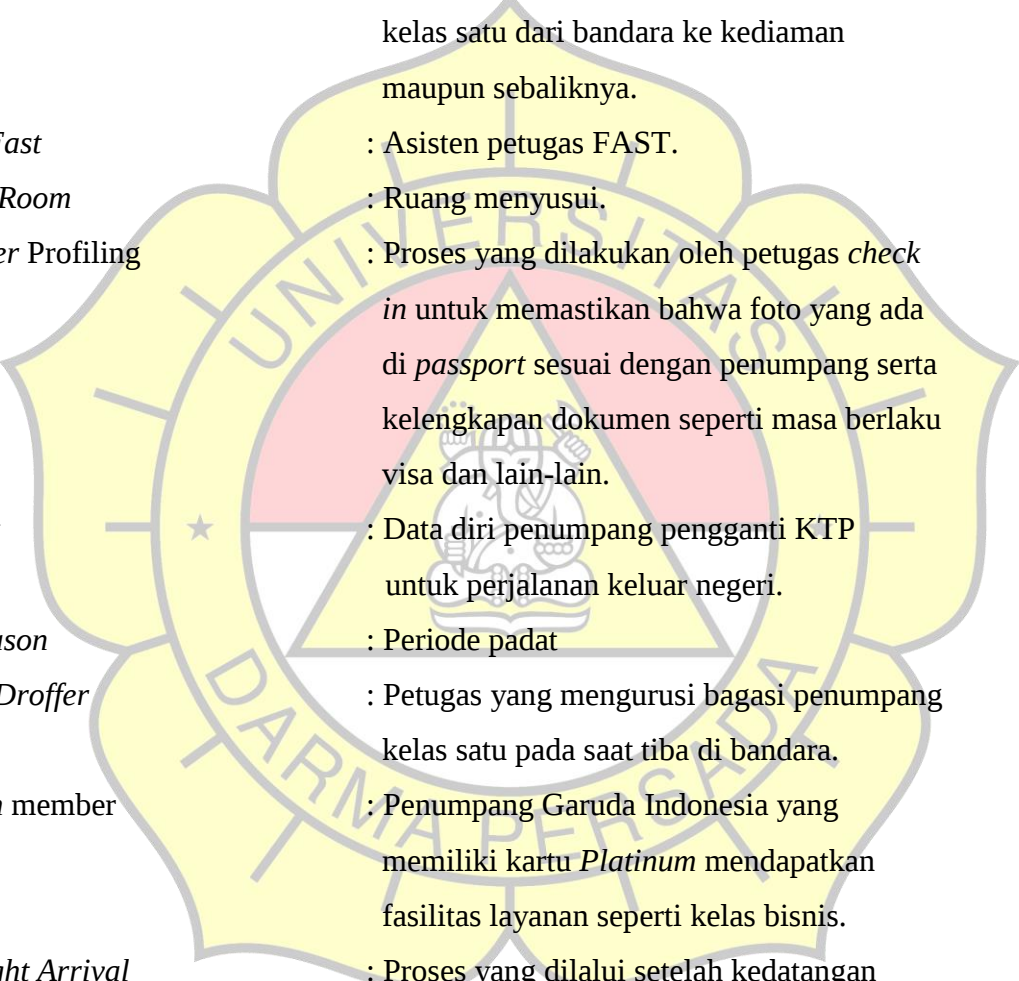
<i>Briefing</i>	: Aktivitas sebelum melayani penumpang <i>First Class</i> berguna supaya tidak terjadi masalah.
<i>Business Center</i>	: Pusat bisnis.
<i>Business Class</i>	: Penumpang Garuda Indonesia yang menggunakan layanan kelas bisnis.
<i>Cabin Crew</i>	: Petugas layanan yang ada di dalam pesawat biasa disebut pramugari dan pramugara.
<i>Centre for Asia Aviation</i>	: Sebuah lembaga konsultasi penerbangan atau di singkat CAPA.
<i>Check In</i>	: Proses pengambilan <i>boarding pass</i> .
<i>Class Upgrade</i>	: Penumpang kelas ekonomi yang <i>upgrade</i> ke kelas bisnis atau kelas bisnis <i>upgrade</i> ke kelas satu.
<i>Company Profile</i>	: Gambaran secara umum mengenai sebuah perusahaan.
<i>Container</i>	: Tempat penyimpanan bagasi di dalam pesawat.
<i>Counter</i>	: Meja pelayanan untuk pengambilan <i>boarding pass</i> bagi penumpang.
<i>Custom Card</i>	: Kertas bea dan cukai.
<i>Custom</i>	: Proses bea dan cukai.
<i>Custom, Immigration, Quarantin</i>	: Dokumen yang diperlukan pada saat proses kedatangan internasional.
<i>Daily</i>	: Setiap hari
<i>Delay Announcement</i>	: Informasi Keterlambatan.
<i>Dollar Malaya</i>	: Sebutan bagi mata uang Malaysia pada tahun 1940 an.
<i>Economy Class</i>	: Penumpang Garuda Indonesia yang menggunakan layanan kelas ekonomi.



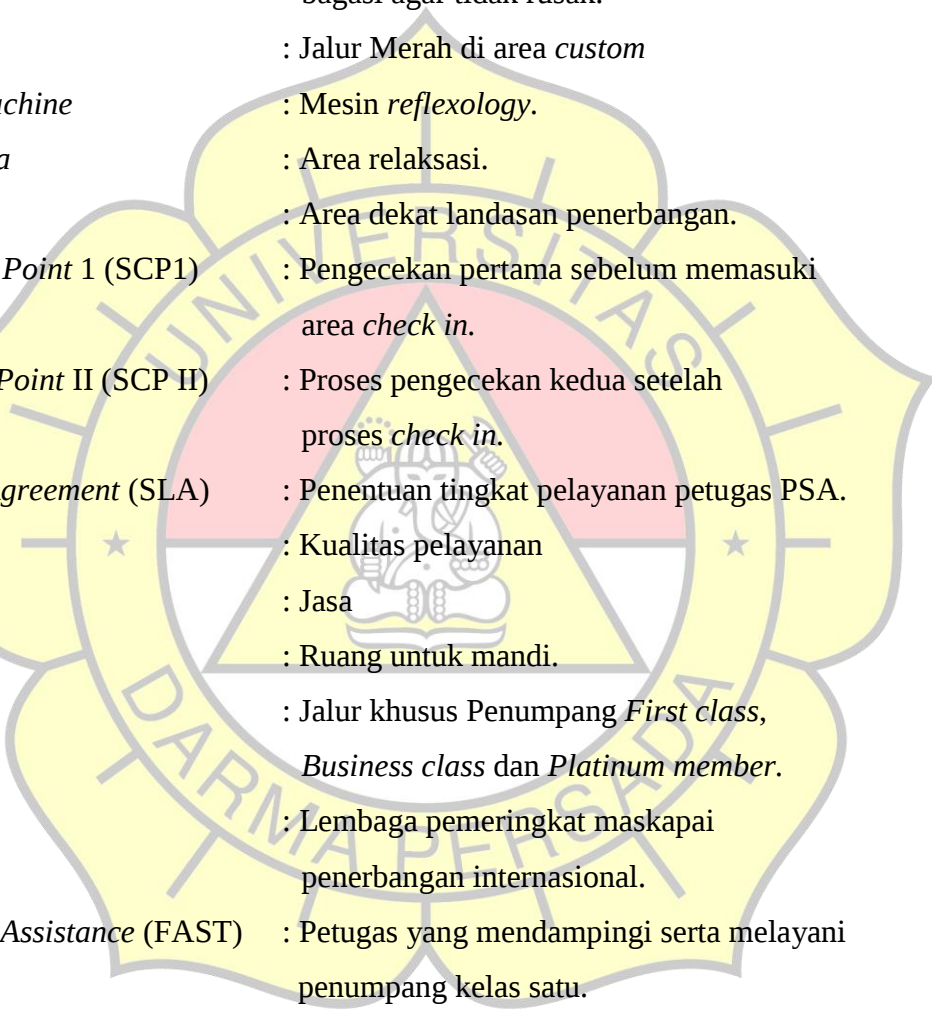
<i>Elite Plus</i>	: Para penumpang yang memiliki kartu keanggotaan aliansi penerbangan <i>Sky Team</i> setingkat <i>Platinum</i> .
<i>E-Ticket</i>	: Tiket elektronik.
<i>European Export Credit Agency</i>	: Agen penyewaan pesawat atau disingkat ECA.
<i>Executive Lounge</i>	: Ruang tunggu khusus untuk para penumpang penumpang <i>First class</i> , <i>Business class</i> dan <i>Platinum member</i> .
<i>Fast Track</i>	: Jalur khusus di area imigrasi baik keberangkatan maupun kedatangan internasional.
<i>First Class Duty Manager</i>	: Seorang Manager yang bertanggung jawab atas penumpang yang menggunakan layanan kelas satu.
<i>First Class</i>	: Penumpang Garuda Indonesia yang menggunakan layanan kelas satu.
<i>Flag Carrier</i>	: Perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa
<i>Four Star Airline</i>	: Suatu peringkat yang diberikan kepada Garuda Indonesia dalam kategori “Maskapai Penerbangan Bintang Empat” dikeluarkan oleh <i>Skytrax</i> .
<i>Free Visa</i>	: Bebas <i>visa</i>
<i>Full Service Airline</i>	: Maskapai dengan pelayanan penuh.
<i>Garuda first class lounge</i>	: Ruang tunggu khusus bagi penumpang kelas satu.
<i>Garuda Miles Blue</i>	: Penumpang yang terbang menggunakan maskapai Garuda Indonesia minimal 1 kali dalam 3 tahun.



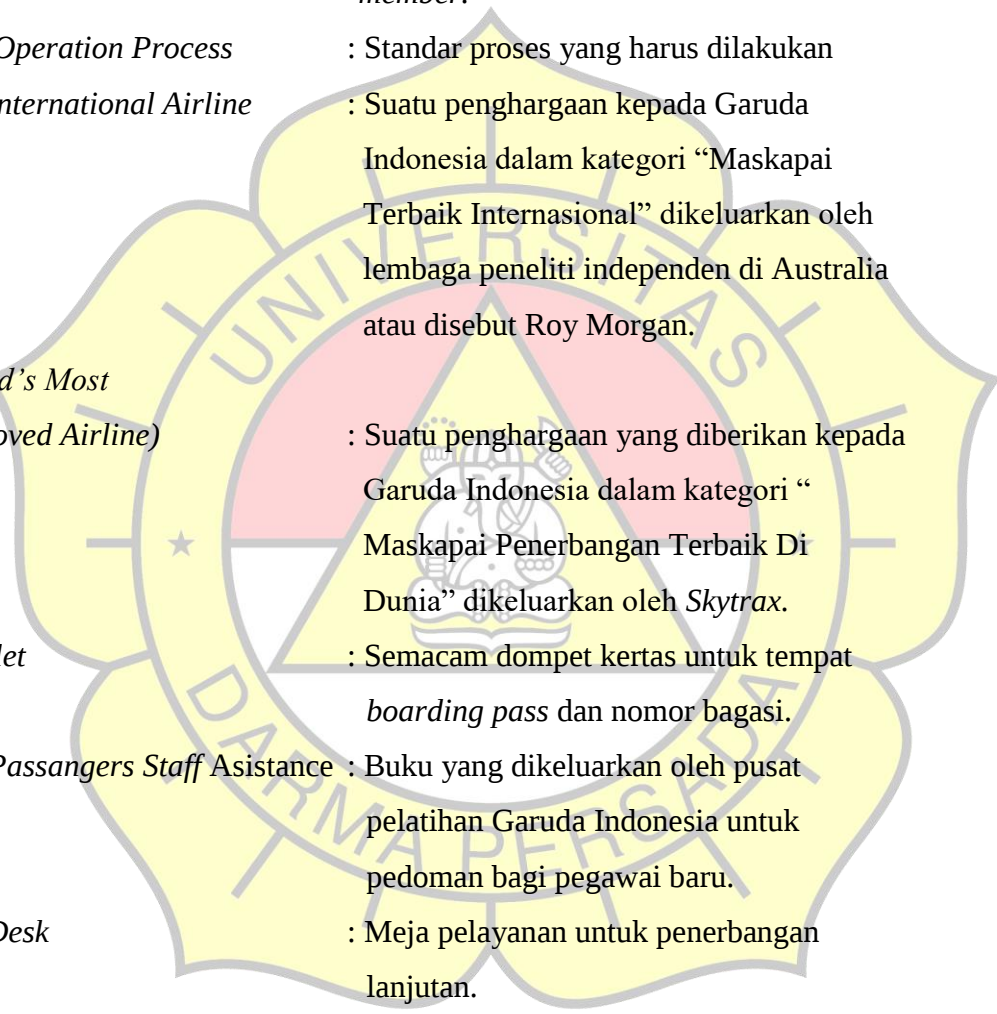
<i>Garuda Miles Gold</i>	: Penumpang yang terbang menggunakan maskapai Garuda Indonesia minimal 25 kali dalam 1 tahun.
<i>Garuda Miles Platinum</i>	: Penumpang yang terbang menggunakan maskapai Garuda Indonesia minimal 55 kali dalam 1 tahun.
<i>Garuda Miles Silver</i>	: Penumpang yang terbang menggunakan maskapai Garuda Indonesia minimal 10 kali dalam 1 tahun.
<i>Garuda Miles</i>	: Program loyalitas yang ditawarkan oleh Garuda Indonesia kepada pelanggan setia Garuda.
<i>General Check-in</i>	: <i>Economy Counter check-in</i> bagi penumpang ekonomi.
<i>General Counter</i>	: <i>Counter</i> umum.
<i>Go Public</i>	: Menawarkan sahamnya kepada <i>public</i> .
<i>Green Lane</i>	: Jalur Hijau di area <i>custom</i>
<i>Greeting</i>	: Ucapan salam sapa kepada penumpang Garuda Indonesia.
<i>Ground Handling</i>	: Pegawai darat.
<i>Headrack</i>	: Tempat penyimpanan tas bawaan di dalam pesawat.
<i>Hub</i>	: Bandar udara penghubung.
<i>Immigration Check</i>	: Proses pengecekan kelengkapan dokumen perjalanan keluar negeri di <i>counter</i> imigrasi keberangkatan maupun kedatangan.
<i>International Lounge</i>	: Ruang tunggu internasional.
<i>Job</i>	: Tugas.



<i>Join Venture</i>	: Bentuk kerjasama untuk menyelenggarakan usaha bersama dalam jangka waktu tertentu.
<i>Koninklijke Luchtvaart Maatschappij</i>	: Maskapai penerbangan milik pemerintah Belanda atau biasa disingkat KLM.
<i>Leasing Liabilities</i>	: Kewajiban penyewaan pesawat.
<i>Limousine</i>	: Layanan antar jemput bagi penumpang kelas satu dari bandara ke kediaman maupun sebaliknya.
<i>Mobile Fast</i>	: Asisten petugas FAST.
<i>Nursery Room</i>	: Ruang menyusui.
<i>Passenger Profiling</i>	: Proses yang dilakukan oleh petugas <i>check in</i> untuk memastikan bahwa foto yang ada di <i>passport</i> sesuai dengan penumpang serta kelengkapan dokumen seperti masa berlaku visa dan lain-lain.
<i>Passport</i>	: Data diri penumpang pengganti KTP untuk perjalanan keluar negeri.
<i>Peak Season</i>	: Periode padat
<i>Petugas Droffer</i>	: Petugas yang mengurus bagasi penumpang kelas satu pada saat tiba di bandara.
<i>Platinum member</i>	: Penumpang Garuda Indonesia yang memiliki kartu <i>Platinum</i> mendapatkan fasilitas layanan seperti kelas bisnis.
<i>Post Flight Arrival</i>	: Proses yang dilalui setelah kedatangan dari luar negeri.
<i>Pre Flight Departure</i>	: Proses yang dilalui sebelum keberangkatan keluar negeri.
<i>Premium Check-in Check in</i>	: khusus bagi para penumpang <i>First class</i> , <i>Business class</i> dan <i>Platinum member</i> .



<i>Premium Service Assistance (PSA)</i>	: Pelayanan tambahan yang diberikan Garuda Indonesia kepada para penumpang <i>First class, Business class</i> dan <i>Platinum member</i> .
<i>Provider Baggage Wrapping</i>	: Jasa bungkus bagasi dengan plastik tipis digulung-gulung supaya melindungi bagasi agar tidak rusak.
<i>Red Lane</i>	: Jalur Merah di area <i>custom</i>
<i>Reflexology Machine</i>	: Mesin <i>reflexology</i> .
<i>Refreshing Area</i>	: Area relaksasi.
<i>Remote area</i>	: Area dekat landasan penerbangan.
<i>Security Check Point 1 (SCP1)</i>	: Pengecekan pertama sebelum memasuki area <i>check in</i> .
<i>Security Check Point II (SCP II)</i>	: Proses pengecekan kedua setelah proses <i>check in</i> .
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	: Penentuan tingkat pelayanan petugas PSA.
<i>Service Quality</i>	: Kualitas pelayanan
<i>Service</i>	: Jasa
<i>Shower</i>	: Ruang untuk mandi.
<i>Sky Priority</i>	: Jalur khusus Penumpang <i>First class, Business class</i> dan <i>Platinum member</i> .
<i>Skytrax</i>	: Lembaga pemeringkat maskapai penerbangan internasional.
<i>Staf first Class Assistance (FAST)</i>	: Petugas yang mendampingi serta melayani penumpang kelas satu.
<i>Staf Lounge</i>	: Petugas ruang tunggu.
<i>Staff Counter</i>	: Petugas yang melakukan proses <i>check in</i> .
<i>Stamp imigrasi</i>	: Proses <i>stamp passport</i> di imigrasi keberangkatan maupun kedatangan.
<i>Stand by</i>	: Siap siaga di area kerja
<i>Standard Boarding</i>	: Standar proses memasuki pesawat.



<i>Standard Closing Greeting</i>	: Ucapan salam penutup setelah melayani kepada penumpang kelas satu.
<i>Standard Greeting</i>	: Standar ucapan salam sapa.
<i>(Standard Operating Procedure Premium Service Assistance)</i>	: Standar prosedur layanan bagi para penumpang <i>First class</i> , <i>Business class</i> dan <i>Platinum member</i> .
<i>Standard Operation Process</i>	: Standar proses yang harus dilakukan
<i>The Best International Airline</i>	: Suatu penghargaan kepada Garuda Indonesia dalam kategori “Maskapai Terbaik Internasional” dikeluarkan oleh lembaga peneliti independen di Australia atau disebut Roy Morgan.
<i>(The World’s Most Best Improved Airline)</i>	: Suatu penghargaan yang diberikan kepada Garuda Indonesia dalam kategori “Maskapai Penerbangan Terbaik Di Dunia” dikeluarkan oleh Skytrax.
<i>Tiket Wallet</i>	: Semacam dompet kertas untuk tempat <i>boarding pass</i> dan nomor bagasi.
<i>Training Passangers Staff Asistance</i>	: Buku yang dikeluarkan oleh pusat pelatihan Garuda Indonesia untuk pedoman bagi pegawai baru.
<i>Transfer Desk</i>	: Meja pelayanan untuk penerbangan lanjutan.
<i>Travel Agent</i>	: Badan usaha yang bergerak dalam dunia perjalanan wisata.
<i>Travel dokumen</i>	: Dokumen perjalanan
<i>Travel Warning</i>	: Peringatan larangan kunjungan ke luar negeri

<i>Valet Service</i>	: Nama layanan Garuda Indonesia sebelum <i>Premium Service Assistance</i> untuk membantu penumpang <i>First class</i> , <i>Business class</i> dan <i>Platinum member</i> .
<i>Visa On Arrival Counter</i>	: <i>Counter</i> khusus penjualan <i>visa</i>
<i>Wireless Internet Connection</i>	: Koneksi internet tanpa kabel.
<i>Work Order Form</i>	: Kertas Laporan setelah melayani penumpang <i>First Class</i> .
<i>World's Best Regional Airline</i>	: Suatu penghargaan kepada Garuda Indonesia dalam kategori “Maskapai Regional Terbaik Di Dunia” dikeluarkan oleh CAPA.

