

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharmisi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Bennett, P.D. (1988), *Dictionary of Marketing Terms*. New York: The American Marketing Association
- Callen, Barry. 2010. *Manager's Guide to Marketing, Advertising, and Publicity*. New York; McGraw Hill
- Cangara, H. (2014). *Perencanaan & Strategi Komunikasi (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Dolan, R.J. (1991), *Strategic Marketing Management*. Boston, Massachusetts : Harvard Business School Publications
- Djam'an Satori dan Aan Komariah. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Inriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Jain, S.C. (1990). *Marketing Planning and Strategy*, 3rd. ed. Cincinnati, O.H : South-Western Publishing Company
- Joseph P. Guitinan & Gordon W Paul. 1990. *Strategi dan Program Manajemen Pemasaran*, edisi ke-2. Erlangga:Jakarta
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management (14th ed.)*. New Jersey, US: Pearson Education, Inc. Lamb. (2009). *Essentials of marketing (6th ed.)*. Mason, US: South-Western Cengage Learning
- Lexy J. Moleong. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marwanto, A. (2015). *Marketing Sukses*. Yogyakarta : Kobis
- Morlok, E. K, 1991. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Erlangga: Jakarta.
- Neni, Yulianita. 2001. *Komunikasi Pemasaran*. Surabaya: Prodi Magister Ilmu Komunikasi Universitas dr. Soetomo
- Porter, M.E. (1980), *Competitive Strategy*. New York : The Free Press

Rambat Lupiyoadi & A.Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2
Salemba Empat : Jakarta

Stoner, J.A.F., R.E Freeman, and D.R. Gilbert, Jr. (1995), Management, 6th ed.
Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, Inc

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:
Alfabeta

_____ (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta Tull, D.S. and
L.R. Kahle. (1990), Marketing Management. Yogyakarta, New York :
Macmillan Publishing Company

Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran (Keempat). Yogyakarta: CV Andi Offset

Utomo, D. (2014). Strategi Komunikasi Customer Relationship Management
Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa dalam Menjaga Loyalitas Donatur

William J.Stanton, Michael. J.Etzel & Bruce J.Walker. 1994. Dasar-dasar
Manajemen Pemasaran, cetakan 1. Mandar Maju : Bandung

[https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company
profile/awards/index?.](https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/awards/index?) Diakses pada 20 desember 2020

Kumparan travel, Ke-4 Kalinya, Garuda Indonesia Raih Predikat Maskapai Terbaik
di Indonesia 2020. Jakarta, 31 Juli 2020,
[https://kumparan.com/kumparantravel/ke-4-kalinya-garuda-indonesia-raih-
predikat-maskapai-terbaik-di-indonesia-2020-1tuPXbebwty/full](https://kumparan.com/kumparantravel/ke-4-kalinya-garuda-indonesia-raih-predikat-maskapai-terbaik-di-indonesia-2020-1tuPXbebwty/full). Diakses
pada 14 Maret 2021

Analisis Data COVID-19 Indonesia (Update Per 20 Desember 2020),
[https://covid19.go.id/p/berita/analisis-data-covid-19-indonesia-update-20-
desember-2020](https://covid19.go.id/p/berita/analisis-data-covid-19-indonesia-update-20-desember-2020) diakses tanggal 14 maret 2021

[https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-
profile/about/index](https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/about/index) diakses tanggal 28 April 2021 pukul 11.31 wita

<http://cargo.garuda-indonesia.com> diakses tanggal 28 april 2021 pukul 13.27 wita

<https://www.garuda-indonesia.com/garudamiles/id/tentang-garudamiles/index>
diakses tanggal 1 juli 2021 pukul 19.07 wita

<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/special-offers/bptv> diakses tanggal 12 juli
2021 pukul 13.26 wita

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

A. Bentuk Strategi Komunikasi Pemasaran PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar : *Promotion* dan *Customer service* dalam meningkatkan penjualan di tengah pandemic covid-19 :

- General Affairs Analyst PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar
 1. Selamat Pagi/Siang Bapak/Ibu, sebelum saya memulai wawancara, mungkin bapak/ibu bisa memberikan sedikit informasi tentang bapak/ibu seperti nama, umur, dan latar belakang pendidikan ?
 2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk?
 3. Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi penerbangan di era pandemic Covid-19 ?
 4. Apakah Garuda Indonesia juga merasakan dampak yang signifikan dari pandemic Covid-19?
 5. Apa saja dampak signifikan yang dirasakan selama pandemic Covid-19?
 6. Bagaimana Garuda Indonesia menyikapi hal tersebut?
 7. Apakah kebijakan yang di ambil PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar sama dengan kebijakan dari Pusat (Jakarta)?
- *Sales & Marketing Manager* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar

1. Selamat Pagi/Siang Bapak/Ibu, sebelum saya memulai wawancara, mungkin bapak/ibu bisa memberikan sedikit informasi tentang bapak/ibu seperti nama, umur, dan latar belakang pendidikan ?
 2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk?
 3. Konsep pemasaran seperti apa yang digunakan oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk ?
 4. Apakah ada perbedaan konsep/strategi pemasaran saat ini (saat pandemic Covid-19) dengan kondisi sebelumnya?
 5. Untuk meningkatkan penjualan di tengah pandemic Covid-19, adakah strategi khusus yang digunakan dalam mempromosikan produk/jasa yang ditawarkan perusahaan?
 6. Bentuk Komunikasi apa saja yang di gunakan Garuda Indonesia dalam mempromosikan produk/jasanya?
 7. Apakah strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan memberikan hasil yang sesuai harapan (peningkatan jumlah penjualan)?
- *Staff Sales & Marketing* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar
 1. Selamat Pagi/Siang Bapak/Ibu, sebelum saya memulai wawancara, mungkin bapak/ibu bisa memberikan sedikit informasi tentang bapak/ibu seperti nama, umur, dan latar belakang pendidikan ?
 2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk?

3. Konsep pemasaran seperti apa yang digunakan oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk ?
- Staff Cargo PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk
 1. Selamat Pagi/Siang Bapak/Ibu, sebelum saya memulai wawancara, mungkin bapak/ibu bisa memberikan sedikit informasi tentang bapak/ibu seperti nama, umur, dan latar belakang pendidikan ?
 2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk?
 3. Konsep pemasaran seperti apa yang digunakan oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk khususnya di Cargo Garuda Indonesia?
 - *Customer services* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar
 1. Selamat Pagi/Siang Bapak/Ibu, sebelum saya memulai wawancara, mungkin bapak/ibu bisa memberikan sedikit informasi tentang bapak/ibu seperti nama, umur, dan latar belakang pendidikan ?
 2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk?
 3. Apa jabatan Bapak/Ibu di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk saat ini?
 4. Ditengah pandemi Covid-19, jenis layanan apa saja yang diberikan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk dalam meningkatkan penjualan?
 5. Sebagai *customer service*, apakah terdapat perbedaan system pemberian layanan informasai sebelum dan setelah pandemic Covid-19?
 - *Admin Whatsapp Service* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar

1. Selamat Pagi/Siang Bapak/Ibu, sebelum saya memulai wawancara, mungkin bapak/ibu bisa memberikan sedikit informasi tentang bapak/ibu seperti nama, umur, dan latar belakang pendidikan ?
 2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk?
 3. Layanan Whatsapp Service ini telah berlangsung berapa lama?
 4. Jenis layanan apa saja yang diberikan di Whatsapp Service
- B. Kendala-kendala yang dihadapi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar saat melakukan strategi komunikasi pemasaran khususnya kegiatan promosi dan layanan pembeli untuk meningkatkan penjualan di tengah pandemic Covid-19
- General Affairs Analyst PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar
 1. Apa saja yang menjadi kendala PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk dalam menyikapi dampak dari wabah virus Covid-19 yang terjadi di perusahaan?
 - *Sales & Marketing Manager* PT Garuda Indonesia (Perser) Tbk Makassar
 1. Apa saja kendala yang dihadapi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar dalam mempromosikan produk/jasanya di tengah situasi wabah Covid-19 ?
 - *Staff Sales & Marketing* PT Garuda Indonesia (Perser) Tbk Makassar
 1. Apa saja kendala yang dihadapi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar dalam mempromosikan produk/jasanya di tengah situasi wabah Covid-19 ?

- Staff Cargo PT Garuda Indonesia (Perser) Tbk Makassar
 1. Apa saja factor penghambat atau kendala yang dihadapi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar dalam mempromosikan produk/jasanya di tengah situasi wabah Covid-19 ?
- *Customer services* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar
 1. Dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, apakah terdapat keluhan-keluhan dari pembeli?
 2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam memberikan layanan kepada pembeli?
- *Admin Whatsapp Service* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar
 1. Kendala apa saja yang dihadapi dalam memberikan layanan kepada penumpang?

Kepada
Yth. Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin Makassar
Di
Tempat

Kota / City **Makassar, 20 Mei 2021**
Nomor Kami/Our Number **GARUDA/UPGDM/20135/2021**
Perihal/Subject **Izin Penelitian**

PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Pusat/Registered Office
Garuda Indonesia Building
Jalan Kebon Sirih No. 45A
Jakarta 10110
Indonesia

Kantor Cabang/Branch Office
Jl. Slamet Riyadi No. 6
Makassar 90111 – Indonesia

Phone : +62-411-3622804
: +62-411-3654747
Fax : +62-411-3615719
Website : garuda-indonesia.com

Dengan hormat

Berkenaan dengan surat dari Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politi Universitas Hasanuddin Makassar Nomor : 3530/UN4.8.1/PT.01.04/2021 tanggal 7 Mei 2021 perihal Permohonan Izin Penelitian/Wawancara, bersama ini disampaikan kesediaan menerima mahasiswa tersebut dibawah ini untuk melaksanakan penelitian pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar :

Nama : Gabrielta Stella Bryna
Nomor Pokok : E021171512
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Departemen Komunikasi
Judul Penelitian : "Strategi Komunikasi Pemasaran Promotion dan Customer Service PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Makassar Dalam Meningkatkan Penjualan di Tengah Pandemi Covid-19".

Selama melaksanakan penelitian mahasiswa/i diharuskan tunduk pada ketentuan yang berlaku di perusahaan sbb:

1. Mengikuti disiplin yang berlaku di perusahaan.
2. Hasil penelitian hanya untuk kepentingan akademik
3. Hanya dilayani hal-hal yang tidak menyangkut kebijakan dan strategis.
4. Tidak mengganggu kegiatan operasional.

Demikian disampaikan dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk
GENERAL MANAGER



Garuda Indonesia
UPGDMGA

PUTU TEDY WIRYAWAN

DOKUMENTASI



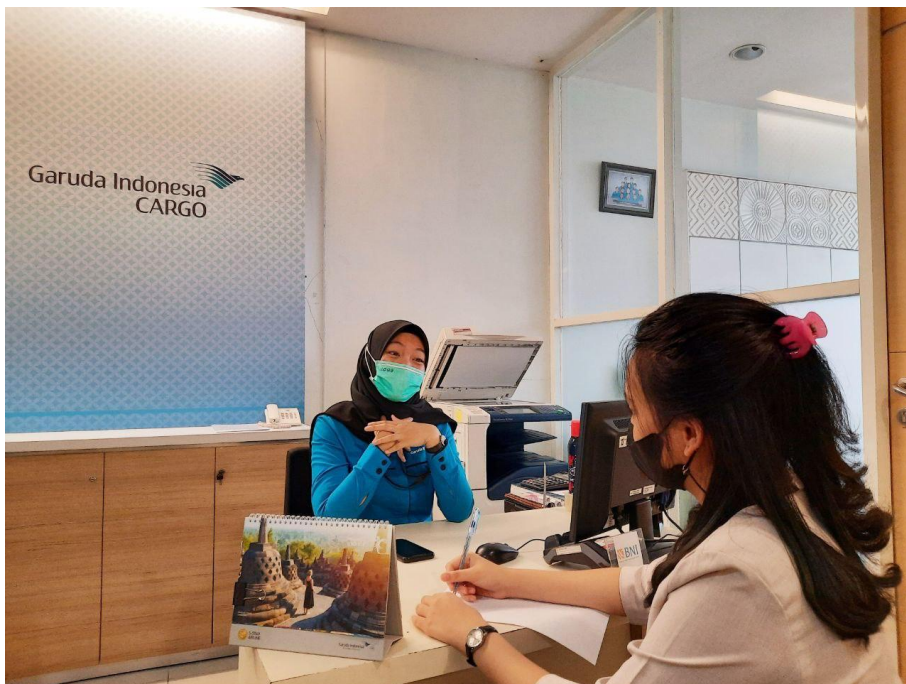
Wawancara bersama General Affair Analyst PT Garuda Indonesia Persero Tbk
Makassar



Wawancara bersama Sales & Marketing Manager PT Garuda Indonesia Persero Tbk
Makassar



Wawancara bersama Staff Sales & Marketing PT Garuda Indonesia Persero Tbk
Makassar



Wawancara bersama Staff Cargo PT Garuda Indonesia Persero Tbk Makassar



Wawancara bersama Customer Service PT Garuda Indonesia Persero Tbk Makassar



Wawancara bersama Admin Whatsapp Service PT Garuda Indonesia Persero Tbk
Makassar



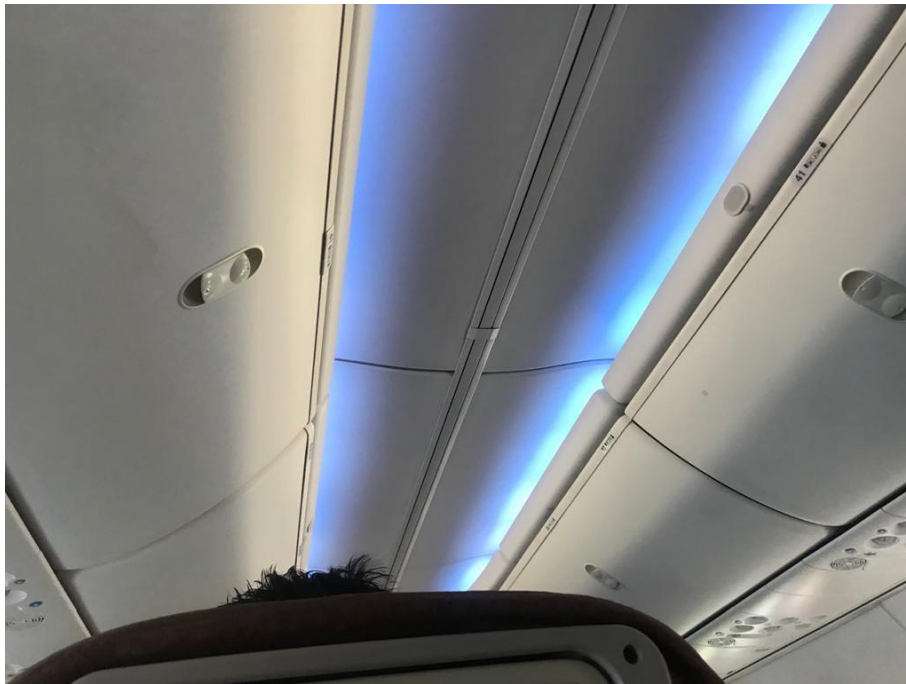
Layanan Rapid Test di Branch Office Garuda Indonesia Makassar



Fasilitas Personal Health Kit dan Snack di Pesawat Garuda Indonesia



Seat Distancing di Pesawat Garuda Indonesia



Filter HEPA di Pesawat Garuda Indonesia



 Garuda Indonesia

 The Airline of Indonesia

Harga Khusus

Untuk Perjalanan Dinas K/L/D/I* dengan Garuda Indonesia

 Hingga 22 Desember 2021, harga tiket sesuai dengan PMK RI No. 119/PMK.02/2020



Garuda Indonesia

MALIA / MAULIDA PIRS

0811 4100 077

0811 4100 077 (Raoda Asis/ PIC Corporate Partner Garuda Indonesia Makassar)

*Syarat dan ketentuan berlaku. K/L/D/I adalah Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Instansi lainnya (instansi/instansi yang menggunakan APBN dan/atau APBD)

Program PAGU NKRI



 Garuda Indonesia

 The Airline of Indonesia

Pilih ECO LITE

Lebih Hemat 25%

Rute	No. Penerbangan	Berangkat	Tiba	Jadwal
Makassar - Balikpapan	GA 467	06.50	08.05	Senin, Rabu, Jumat Sabtu
	GA 464			
Balikpapan - Makassar	GA 466	13.00	14.20	Senin, Rabu, Jumat Sabtu
	GA 465			



ECO LITE

5-STAR AIRLINE | 0811 441 4747 / 0813 4261 6502 (WhatsApp Service Garuda Indonesia Makassar)

*Konfigurasi kursi mengikuti pesawat CRJ1000. Jadwal dapat berubah sewaktu-waktu. Syarat dan ketentuan berlaku

Program EcoLite

Garuda Indonesia
The Airline of Indonesia

**Terbang Sehat ke Yogyakarta
dengan Paket Menginap di Hotel Greenhost Boutique**

We Understand You
#BecauseYouMatter

Mulai dari Rp **3,7 Jutaan***

5-STAR AIRLINE | 0811 441 4747 / 0813 4261 6502 (WhatsApp Service Garuda Indonesia Makassar)

*Periode hingga 30 September 2021. Harga per orang termasuk tiket pergi pulang Makassar-Yogyakarta. Syarat dan ketentuan berlaku



Promo Bundling Paket Liburan (Tiket dan Hotel)

Garuda Indonesia
The Airline of Indonesia

**Tunjukkan Boarding Pass Anda
Nikmati Penawaran Spesial Eksposed Cafe di Makassar**

We Understand You
#BecauseYouMatter

Garuda Indonesia <i>The Airline of Indonesia</i>			
MAULIDA / NONI MRS			
PLATINUM - ELITE PLUS			
Flight No	Boarding Time		
GA612	17:55	1 DEC	
Gate	From	To	
G5	CGK	UPG	
Seat	21A ECONOMY CLASS		

5-STAR AIRLINE | 0811 441 4747 atau 0813 4261 6502 (WhatsApp Service Garuda Indonesia Makassar) Syarat dan ketentuan berlaku

BPTV
BOARDING PASS
The Airline of Indonesia

EKSP@SED

BPTV Garuda Indonesia dengan Cafe Exposed Makassar