

## ABSTRAK

Vania Anderson (00000009499)

**PENERAPAN *MODEL IDIC* OLEH KRU KABIN GARUDA INDONESIA SEBAGAI BAGIAN DARI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK MENCAPAI *CUSTOMER SATISFACTION***

(xvii + 91 halaman: 4 gambar, 11 tabel; 8 lampiran)

Kata kunci: Komunikasi, IMC, *Customer Relationship Management*, *Customer Satisfaction*, dan *Customer Loyalty*

Semua perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan, termasuk Garuda Indonesia. Garuda Indonesia berhasil meraih penghargaan sebagai “*The Best Cabin Crew*” selama 4 tahun berturut – turut sejak tahun 2014 sampai dengan tahun 2017. Penghargaan tersebut didapatkan karena Keramahtamahan yang membuat penumpang puas menggunakan jasa dari Garuda Indonesia, Untuk itulah, diperlukan penelitian untuk mengetahui bagaimana penerapan konsep keramahtamahan oleh kru kabin Garuda Indonesia dalam mencapai *Customer Satisfaction*.

Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif, pengumpulan data dengan cara *In Dept Interview*, observasi langsung dan studi kepustakaan. *In Dept Interview* dilakukan dengan cara wawancara kru kabin Garuda Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghargaan “*The Best Cabin Crew*” yang diperoleh oleh Garuda karena Keramahtamahan, berupa *Service*, Komunikasi yang baik antara penumpang dan salam Garuda, namun penumpang percaya kepada Garuda, bukan karena hal itu saja, melainkan karena faktor *On Time Performance* dan *Safety* juga yang menjadi pertimbangan penumpang untuk menggunakan Garuda.

Refrensi: 30 (2001-2017)

## ABSTRACT

Vania Anderson (00000009499)

**PENERAPAN *MODEL IDIC* OLEH KRU KABIN GARUDA INDONESIA SEBAGAI BAGIAN DARI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* UNTUK MENCAPAI *CUSTOMER SATISFACTION***

(xvii + 91 pages: 4 pictures, 11 table; 8 attachment)

Key Words: Communication, IMC, *Customer Relationship Management*, *Customer Satisfaction*, and *Customer Loyalty*

All companies engaged in services aim to achieve Customer Satisfaction. Including Garuda Indonesia. Garuda Indonesia won the award for “The Best Cabin Crew” for 4 consecutive years from 2014 until 2017. The Award was obtained because of philosophy “Keramahtamahan” that makes passengers happy to use the services of Garuda Indonesia. For that reason, it is necessary research to know how the application of the Keramahtamahan by Garuda Indonesia cabin crew in achieving Customer Satisfaction.

This research is a qualitative research, data collection by in depth interview, direct observation and literature study. *In Dept Interview* is done by interviewing Garuda Indonesia Cabin Crew.

The results show that the award of “The Best Cabin Crew” obtained by Garuda because of the philosophy of Keramahtamahan, in the form of service, good communication between passengers and Garuda greetings, but passengers believe in Garuda, not because of that, but because of the factor On Time Performance and Safety also the consideration of passengers to use Garuda.

Reference: 30 (2001-2017)