

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TESIS	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS	
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.2.1 Kesenjangan Penelitian	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1 Manfaat Akademis	16
1.5.2 Manfaat Praktis.....	17
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 19
2.1 Tinjauan Pustaka	19
2.1.1 Komunikasi	19
2.1.2 Kesetiaan Pelanggan.....	22
2.1.3 Strategi Komunikasi	30
2.1.4 Media Baru (<i>New Media</i>)	53
2.2 Kerangka Berfikir.....	63
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 64
3.1 Paradigma Penelitian	64

3.2 Metode Penelitian.....	65
3.3 Sumber dan Pengambilan Data	66
3.3.1 Data Primer	67
3.3.2 Data Sekunder	74
3.4 Tahap Pengolahan Data.....	75
3.4.1 Pengumpulan Data	75
3.4.2 Reduksi Data	77
3.4.3 Penyajian Data.....	78
3.4.4 Kesimpulan Data/Verifikasi	79
3.5 Teknik Keabsahan Data	81
3.5.1 Kredibilitas (<i>Credibility</i>)	81
3.5.2 Transferabilitas (<i>Transferability</i>)	83
3.5.3 Depenabilitas (<i>Dependability</i>).....	84
3.5.4 Konfirmabilitas (<i>Confirmability</i>)	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	86
4.1 Hasil Penelitian	87
4.1.1 Strategi Komunikasi Edukatif Melalui Media Sosial.....	87
4.1.2 Manajemen Hubungan dan Loyalitas Pelanggan	96
4.1.3 Kolaborasi dan Inovasi Layanan	103
4.1.4 Manajemen Krisis dan Pemulihan Reputasi Digital.....	105
4.1.5 Analisis Data dan Adaptasi Strategi Pemasaran.....	111
4.2 Pembahasan.....	119
4.2.1 Skala Manajemen Krisis.....	134
4.2.2 Tahap Penanggulangan Krisis	136
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	139
5.1 Simpulan Penelitian.....	139
5.2 Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA	143

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2. 1 Jenis-jenis Komunikasi Organisasi	34
Gambar 2. 2 Strategi PR (Model R-A-C-E).....	41
Gambar 2. 3 Kerangka Berfikir.....	63
Gambar 3. 1 Triangulasi Data	74
Gambar 3. 2 Model Interaktif Analisis Data	80
Gambar 4. 1 Standar Layanan Kesehatan Perusahaan (Kiri)	87
Gambar 4. 2 Perkembangan Layanan Terbaru Saat Covid-19 (Kanan).....	87
Gambar 4. 3 Edukatif dan Persyaratan Sertifikasi Kesehatan Menuju Bali	88
Gambar 4. 4 Aplikasi <i>Fly Garuda App</i>	89
Gambar 4. 5 Edukatif dan Persyaratan Sertifikasi Kesehatan Papua Barat	90
Gambar 4. 6 Bekerja Sama Dengan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.....	92
Gambar 4. 7 Kerjasama dengan KOL Ternama	93
Gambar 4. 8 Informasi Edukatif dan Persyaratan Sertifikasi Kesehatan	95
Gambar 4. 9 Keuntungan Garuda Miles	97
Gambar 4. 10 Gambar <i>Feedback</i> Terhadap Pelanggan.....	98
Gambar 4. 11 Informasi Edukatif tentang Penerbangan	99
Gambar 4. 12 Standar Layanan Kesehatan Perusahaan	100
Gambar 4. 13 Penjualan Pengalaman Sebelum Berangkat Terbang.....	106
Gambar 4. 14 Program Loyalitas Garuda Miles	107
Gambar 4. 15 UMKM Bolu Susu Lembang dan UMKM Mama Ana Kupang ..	104
Gambar 4. 16 Gambar <i>Feedback</i> terhadap Pelanggan Saat Covid-19	106
Gambar 4. 17 Layanan Baru Saat Covid-19 dan Layanan Setelah Covid-19....	107
Gambar 4. 18 Membangun Reputasi terhadap Masyarakat	108
Gambar 4. 19 Informasi Edukatif dari Awak Kabin (Kiri) dan	109
Gambar 4. 20 <i>Passager Suggestion Form</i> dan <i>Insight</i> Garuda Setelah Covid ..	112
Gambar 4. 21 <i>Feedback</i> Terhadap Pelanggan.....	113
Gambar 4. 22 Upaya Peningkatan Layanan dari Sisi Garuda.....	114
Gambar 4. 23 <i>Fly Garuda App</i> (Kiri) dan <i>Feedback</i> terhadap Pelanggan	115
Gambar 4. 24 <i>Multiplatform</i> Digital <i>Fly Garuda App</i> dan <i>Call Center</i>	116
Gambar 4. 25 Konten Edukatif dalam Hal <i>Emotional Selling</i>	117
Gambar 4. 26 Foto <i>Passanger Suggestion Form</i> Pasca Covid-19	118
Gambar 4. 27 Penguatan <i>Brand Experience</i> melalui Garuda Miles Junior	121
Gambar 4. 28 <i>Emotional Selling</i> pada Hari Kartini dan Haji	122
Gambar 4. 29 Tanya Jawab dengan Nara Sumber <i>Chef Irene</i>	124
Gambar 4. 30 Kolaborasi Dengan Botanica.....	125
Gambar 4. 31 Penawaran Menarik Garuda Miles, Kerjasama Pokemon.....	126
Gambar 4. 32 Peluncuran Kampanye Rute Internasional	132
Gambar 4. 33 Kepedulian Terhadap Bumi	133

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 4. 1 Kerjasama Garuda Dengan Berbagai Pihak.....	127



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1. Open Coding.....	150
Lampiran 2. <i>Axial Coding</i>	189
Lampiran 3. <i>Selective Coding</i>	193
Lampiran 4. <i>Curriculum vitae</i>	193
Lampiran 5. Turnitin	195

