

INTISARI

Berdasarkan jumlah penumpang domestik tahun 2007, Garuda Indonesia menempati posisi sebagai pemimpin pasar karena memiliki jumlah penumpang tertinggi dibandingkan maskapai lain untuk rute domestik *Service convenience* menggambarkan kenyamanan dari suatu layanan yang dinilai dari waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk merasakan suatu layanan. Semakin sedikit waktu dan usaha yang dibutuhkan atau dikeluarkan untuk merasakan suatu layanan, maka layanan tersebut akan dinilai semakin nyaman. Garuda Indonesia telah mengupayakan berbagai cara untuk menghantarkan *service convenience* pada para konsumen.

Penelitian ini dilakukan untuk menggali lebih dalam tentang *service convenience* Garuda Indonesia di Surabaya. Penelitian ini menggunakan lingkup bahasan pada *service convenience* Garuda Indonesia di Surabaya, yang diukur berdasarkan lima jenis *service convenience* menurut Berry, et al. (2002:6), yaitu: *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience* dan *postbenefit convenience*.

Berdasarkan hasil penelitian yang bertujuan mengeksplorasi *service convenience* Garuda Indonesia di Surabaya, diperoleh beberapa ringkasan temuan sebagai berikut. *Decision convenience* Garuda Indonesia dinyatakan dalam bentuk: pemesanan tiket yang mudah dan cepat, tiket tersedia di banyak tempat, mudah mendapatkan info penerbangan, dan cepat mendapatkan info penerbangan. *Access convenience* Garuda Indonesia dinyatakan dalam bentuk: proses *check-in* yang mudah dan cepat, karyawan yang cekatan, dan penimbangan bagasi yang cepat. *Transaction convenience* Garuda Indonesia dinyatakan dalam bentuk: proses pembayaran yang mudah dan cepat serta banyak alternatif cara pembayaran. *Benefit convenience* Garuda Indonesia dinyatakan dengan penerbangan yang *ontime*, banyak pilihan jam keberangkatan, tidak terlalu lama menunggu di pesawat, dan ruang tunggu yang nyaman. *Post-benefit convenience* dinyatakan dengan pengambilan bagasi yang mudah dan cepat, tidak pernah ada masalah dengan bagasi, komplain bagasi mudah dan cepat, serta masalah bagasi cepat diselesaikan.

Hasil penelitian juga mengungkapkan *service convenience* Garuda Indonesia yang dirasakan oleh sebagian besar responden di Surabaya, antara lain: Proses pembayaran yang mudah dan penerbangan yang *ontime* adalah *service convenience* yang dirasakan oleh semua responden. Responden mempersepsikan layanan yang memberikan kenyamanan dari Garuda Indonesia karena proses pembayaran yang mudah dan penerbangan yang *ontime* sehingga tidak membuang waktu responden untuk menunggu.

Kata Kunci : *service convenience*, *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience* dan *postbenefit convenience*.

ABSTRACT

Based on number of domestic passenger in 2007, Garuda Indonesia declared as market leader by having the largest number of domestic passenger compared to other flight for domestic route. Service convenience describe the convenience from a service valued by time and efforts needed to experience the service. The less time and efforts needed to experience the service, then the service will be valued as more convenience. Garuda Indonesia has trying so hard to delivering service convenience to the customers.

This research is aimed to exploring service convenience of Garuda Indonesia in Surabaya. Service convenience is analyzed by using five *service convenience* according to Barry, et al. (2002:6) : decision convenience, access convenience, transaction convenience, benefit convenience and postbenefit convenience.

The research found that service convenience of Garuda Indonesia experienced by all the respondents are: payment process is easy and on time flight. Respondents experience the convenience because of the payment process and flight timing that easy and on time and reduce respondents's time to wait.

Keywords : service convenience, decision convenience, access convenience, transaction convenience, benefit convenience postbenefit convenience.