

BAB IV KESIMPULAN

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar yang ada di dunia yang terdiri dari kurang lebih 17.000 pulau. Hal tersebut membuat Indonesia kaya akan potensi pariwisata. Angka wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia pun mengalami peningkatan khususnya pada tahun 2014 dimana peningkatan tersebut terjadi secara drastis. Pada tahun tersebut juga bertepatan dengan Garuda Indonesia sebagai salah satu maskapai penerbangan terbesar di Indonesia resmi masuk sebagai anggota aliansi maskapai penerbangan internasional yaitu Skyteam. Maka dari itu muncul pertanyaan penelitian **Bagaimana dampak bergabungnya Garuda Indonesia ke dalam Skyteam terhadap angka wisatawan mancanegara?** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja keuntungan yang didapat oleh Garuda Indonesia setelah bergabung ke dalam aliansi tersebut. selain itu penelitian ini juga memiliki tujuan untuk melihat bagaimana keuntungan-keuntungan tersebut mempengaruhi angka wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia. Untuk menjawab pertanyaan penelitian, penulis menggunakan beberapa teori antara lain: Liberalisme yang dikemukakan oleh John Locke, Teori Pariwisata menurut A.J. Burkart, dan juga teori promosi menurut Freddy Rangkuti.

Dalam penelitian ini, terdapat dua aktor utama yang dibahas. Yang pertama yaitu Garuda Indonesia. Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan terbesar milik Indonesia. maskapai ini mulai berkarir di bidang

penerbangan sejak tahun 1948 yang dimana dulunya memiliki nama Indonesian Airways. Maskapai yang dipimpin oleh I Gusti Ngurah Askhara Danadiputra sebagai direktur utama ini memiliki visi yaitu *Value-Driven Aviation Group, Bringing Indonesian Hospitality to the World* dan memiliki misi *delivering excellent Indonesia Hospitality and World Best Experience to Customers*. Maskapai ini sendiri sekarang mempunyai sebanyak 144 armada pesawat terbang yang terdiri dari berbagai pesawat yang melayani rute penerbangan pendek, menengah, dan jauh. Selain itu Garuda Indonesia juga memiliki banyak anak perusahaan untuk melebarkan sayapnya. Salah satu anak perusahaan yang cukup terkenal milik Garuda Indonesia adalah Citinlink yang merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah. Setelah berdiri selama 71 tahun, Garuda Indonesia mendapatkan banyak prestasi gemilang. Salah satu penghargaan yang paling terkenal yaitu *The World's Best Cabin Crew* yang diberikan oleh Skytrax sebagai tanda Garuda Indonesia memiliki awak kabin terbaik di dunia. Dalam melayani konsumen, Garuda Indonesia mempunyai program Garuda Experience dimana program ini memberikan layanan yang ramah bagi para penumpang sebagai ciri khas Indonesia.

Aktor utama kedua yaitu Skyteam yang merupakan aliansi maskapai penerbangan berskala internasional dan merupakan aliansi maskapai penerbangan terbesar kedua setelah Star Alliance. Aliansi ini berdiri dari perjanjian strategis yang bersifat jangka panjang antara Air France dan Delta Airlines pada 22 Juni 1999. Saat ini Skyteam sudah mempunyai anggota sebanyak 20 maskapai penerbangan yang

mewakili hampir seluruh wilayah di dunia. Saat ini, Skyteam dipimpin oleh Michael Wisburn yang berasal dari maskapai KLM selaku ketua dewan pimpinan. Dalam melayani konsumennya, Skyteam mempunyai sebuah program layanan andalan miliknya yaitu Skypriority. Program ini memberikan banyak kemudahan bagi konsumennya dalam melakukan penerbangan bersama anggota Skyteam. Kemudahan tersebut antara lain: layanan prioritas untuk melakukan *check-in* penerbangan, pemesanan tiket, *boarding*, penurunan bagasi, penerbangan transit, imigrasi, dan penanganan bagasi.

Dalam penelitian ini pertama akan dibahas tentang perkembangan angka wisatawan mancanegara di Indonesia dari tahun 2011 sampai tahun 2017. Angka tersebut dihitung berdasarkan kedatangan di pintu masuk bandara internasional yang ada di Indonesia. Pada tahun 2011 hingga 2014, peningkatan angka wisatawan mancanegara menurut pintu masuk mengalami pertumbuhan yang cukup lambat dimana naik sebanyak 1.785.680 orang dengan rata-rata pertumbuhan 400.000 per tahun. Tetapi pada tahun 2014 hingga tahun 2017, pertumbuhan angka wisatawan mancanegara berdasarkan pintu masuk mengalami pertumbuhan yang signifikan dimana terjadi peningkatan sebanyak 4.604.388 orang dengan rata-rata pertumbuhan 1.500.000 per tahun. Bertepatan dengan hal tersebut, pada tahun 2014 Garuda Indonesia resmi bergabung sebagai anggota Skyteam. Bergabungnya Garuda Indonesia ke dalam aliansi tersebut diawali dengan program *Quantum Leap*. Program tersebut dilakukan dalam rangka memperbaiki perusahaan Garuda Indonesia pada

waktu tersebut. Dalam program tersebut disebutkan bahwa salah satu strategi Garuda Indonesia adalah meningkatkan performa perusahaan di dunia internasional. Oleh karena itulah Garuda Indonesia memutuskan untuk masuk ke dalam Skyteam. Setelah melewati berbagai persyaratan ketat, akhirnya pada tahun 2014 Garuda Indonesia berhasil menjadi anggota resmi Skyteam.

Skyteam menawarkan banyak keuntungan bagi konsumennya, antara lain: tujuan penerbangan luas, frekuensi penerbangan yang memadai, kemudahan mengumpulkan *miles*, *Travel Pass*, akses *Lounge*, dan solusi bisnis. Selain bagi konsumen, Skyteam juga memberikan banyak keuntungan bagi Garuda Indonesia. Keuntungan yang pertama yaitu Garuda Indonesia dapat memperkenalkan Garuda Experience kepada wisatawan mancanegara dimana program tersebut merupakan layanan bagi para penumpang oleh para awak kabin pesawat dengan keramahtamahan sebagai ciri khas dari Indonesia. Keuntungan yang kedua yaitu Garuda dapat menawarkan akses yang luas bagi para wisatawan. Akses tersebut diperoleh setelah Garuda Indonesia bergabung ke dalam Skyteam. Aliansi ini memegang setidaknya 90 persen lalu lintas udara di dunia dengan menawarkan 1.064 tujuan destinasi di 178 negara yang berbeda. Keuntungan yang ketiga yaitu Garuda Indonesia mendapatkan mitra kerja baru setelah bergabung ke Skyteam. Dua diantara mitra baru tersebut yakni AeroMexico dan Vietnam Airlines, dimana Garuda bekerja sama dengan dua maskapai penerbangan ini dalam hal pembukaan rute penerbangan baru dari dan menuju Indonesia.

Keuntungan-keuntungan yang sudah disebutkan di atas memberikan dampak terhadap peningkatan angka wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia berdasarkan pintu masuk bandara. Pada keuntungan pertama dimana Garuda Indonesia dapat memperkenalkan Garuda Experience kepada wisatawan menyebabkan Garuda Experience menjadi salah satu pilihan penerbangan favorit bagi para wisatawan mancanegara. Hal tersebut dibuktikan dengan penghargaan yang diterima Garuda Experience. Pada keuntungan kedua, dengan Garuda Indonesia memberikan akses yang luas bagi wisatawan mancanegara menyebabkan wisatawan bisa mendapatkan lebih banyak varian penerbangan dari, menuju, dan juga melalui Indonesia. dan keuntungan yang terakhir yakni Garuda Indonesia mendapatkan mitra kerja baru menyebabkan penerbangan dari dan menuju Indonesia menjadi lebih efisien dan juga lebih hemat biaya bagi para wisatawan.

Daftar Pustaka

Buku

Burkart, A.J. dan S. Medlik. 1976, *Tourism: Past, Present, and Future*. Northwestern University

Creswell, John W. 2016. *RESEARCH DESIGN Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Cuervo, Raymundo. 1967. *El Turismo como Medio de Comunicación Humana*. Departamento de Turismo del Gobierno de Mexico, Mexico City.

Dougher, James E. & Robert L. Pfaltzgraff. 2000. *Contending Theories of International Relations: A Comprehensive Survey*. New York: Longman

Grieco, Josep. 1990. *Cooperation Among Nations*. London: Cornell University

Hadiwinata, Bob Sugeng. 2017. *Studi dan Teori Hubungan Internasional*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia

Jackson, Robert & Robert Sorensen. 1999. *Pengantar Studi Hubungan Internasional*. Oxford: Oxford University Press

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. PT Pabelan: Surakarta

Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia

Robert, Jackson & Georg Sorensen. *Introduction to international Relations*. Oxford University Press: Oxford

Shimp, Terence A. 2000. *Advertising Promotion and Supplemental Aspect of Integrated Marketing Communications*, 5th Ed. South Carolina: Harcourt Inc

Jurnal

Akyuwen, Roberto. "THE IMPACT OF RESTRUCTURING ON THE AIRLINE PERFORMANCE: The Case of Garuda Indonesia." *Communication Today* no. 1 (2011): 112-133.
<https://search.proquest.com/docview/1270677314?accountid=31495>.

Govindasamy, Siva. "Garuda Moves Onto Alliance Stage." *Airline Business* 27, no. 1 (01, 2011): 15. <https://search.proquest.com/docview/856904397?accountid=31495>.

Artanti Indrasetianingsih, Prediksi Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara di Indonesia dengan Menggunakan Metode ARIMA Box-Jenkins dan Jaringan Syaraf Tiruan, *J Statistika*, vol.10, No.2, 2017, hal.2

Mietzner, Marcus. 2009. Indonesia in 2008: Yudhoyono's struggle for reelection. *Asian Survey*, 49(1), 146-155. <http://dx.doi.org/10.1525/as.2009.49.1.146>

Nelms, D. W. 1995. 'Beyond bali'. *Air Transport World*, 32(3), 67, <https://search.proquest.com/docview/224314756?accountid=31495>

Deo Rizky Sabayang, UPAYA MASKAPAI GARUDA INDONESIA BERGABUNG DENGAN ALIANSI GLOBAL SKYTEAM DALAM PEMASARAN BRAND, *JOM FISIP Vol.2 No.2, 2015, hal.9*

¹ SkyTeam; Garuda Indonesia 20th Member of SkyTeam Alliance. *Transportation Business Journal*, Mar 23, 2014. <https://search.proquest.com/docview/1506851248?accountid=31495>.

Woods, M., & Deegan, J. 2003. A warm welcome for destination quality brands: The example of the pays cathare region. *The International Journal of Tourism Research*, 5(4), 269-282. <https://search.proquest.com/docview/214526462?accountid=31495>

Zuckert, Michael P. 2007. ON CONSTITUTIONAL WELFARE LIBERALISM: AN OLD-LIBERAL PERSPECTIVE vol.24, iss.1

Laporan Perusahaan

Garuda Indonesia annual report 2008

Skyteam annual report 2018.

Publikasi Pemerintah

Kementrian Pariwisata. #kerja3ersama.Capaian Sektor Pariwisata 3 Tahun Jokowi-JK

Website

Agmasar, Silvita. 2019. Tak Capai Target, Jumlah Wisman ke Indonesia Tahun 2018 Sebanyak 15,81 Juta, <https://travel.kompas.com/read/2019/02/01/180500527/tak->

capai-target-jumlah-wisman-ke-indonesia-tahun-2018-sebanyak-15-81-juta. diakses pada tanggal 16 Juni 2019

Alliance adds garuda indonesia as 20th member and second airline from southeast asia. 2014. *Travel & Leisure Close - Up* (Mar 10). <https://search.proquest.com/docview/1505127114?accountid=31495>. diakses pada tanggal 20 Juni 2019.

Asyst Indonesia. About Us. <https://www.asyst.co.id/about-us>. diakses pada tanggal 19 Maret 2019

Badan Pusat Statistik. Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara per Bulan ke Indonesia Menurut Pintu Masuk, 2008-2017. <https://www.bps.go.id/dynamictable/2015/03/06/807/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-per-bulan-ke-indonesia-menurut-pintu-masuk-2008-2017.html>. diakses pada tanggal 9 September 2018

Butarbutar, Benny S. PERLUAS JARINGAN KE AMERIKA SELATAN, GARUDA INDONESIA GANDENG AEROMEXICO KERJASAMA CODESHARE. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/perluas-jaringan-ke-amerika-selatan-ga-gandeng-aeromexico.page>. diakses pada tanggal 11 Juni 2019

Citilink Indonesia. Informasi perusahaan. <https://www.citilink.co.id/company-profile>. diakses pada tanggal 19 maret 2019

CNN Indonesia. Dua Penghargaan Berhasil Diraih Wonderful Indonesia di Xian. <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20160901153315-307-155426/dua-penghargaan-berhasil-diraih-wonderful-indonesia-di-xian>. diakses pada tanggal 29 April 2019

Commonwealth of Nations, Bilateral and Multilateral Co-operation. http://www.commonwealthofnations.org/sectors/government/bilateral_and_multilateral_co_operation/. diakses pada tanggal 20 Juni 2019

Gapura Indonesia. Tentang Kamu. <http://www.gapura.id/tentang-kami/?lang=id>. diakses pada tanggal 19 Maret 2019

Gapura. Welcome to Gapura Airport Services. <http://www.gapura.id/>. diakses pada tanggal 19 Maret 2019

Garuda Indonesia, Profil dewan Komisaris. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/organization/board-of-commissioners.page?>. diakses pada tanggal 19 Februari

Garuda Indonesia, Profil Direksi. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/organization/board-of-directors.page?>. diakses pada tanggal 19 Februari 2019

Garuda Indonesia. ANAK PERUSAHAAN. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/business-subsidiaries/subsidiaries.page?>. diakses pada tanggal 19 Maret 2019

Garuda Indonesia. ANAK PERUSAHAAN. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/business-subsidiaries/subsidiaries.page?>. diakses pada tanggal 19 Maret 2019

Garuda Indonesia. ANAK PERUSAHAAN. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/business-subsidiaries/subsidiaries.page?>. diakses pada tanggal 19 Maret 2019

Garuda Indonesia. GARUDA INDONESIA AWARDED "WORLD'S BEST CABIN CREW" FOR THE FOURTH CONSECUTIVE YEAR. <https://www.garuda-indonesia.com/uk/en/news-and-events/garuda-dinobatkan-sebagai-world-best-cabin-crew.page>. diakses pada tanggal 9 September.

Garuda Indonesia. GARUDA INDONESIA TERIMA PENGHARGAAN "TRIP ADVISOR TRAVELLERS CHOICE AWARDS". <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/garuda-terima-penghargaan-tripadvisor-travellers-choice-awards.page>, diakses pada tanggal 19 Maret 2019

Garuda Indonesia. Konsep Layanan. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/service-concept/index.page?>. diakses pada tanggal 8 Mei 2019

Garuda Indonesia. Konsep Layanan. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/service-concept/index.page?>. diakses pada tanggal 5 Mei 2019

Garuda Indonesia. REVITALISASI ARMADA. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/fleets/fleet-revitalization.page?>. diakses pada tanggal 19 Maret 2019

Garuda Indonesia. Unit Bisnis Strategis dan Anak Perusahaan. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/business-subsidiaries/index.page?>. diakses pada tanggal 19 Maret 2019

Garuda Indonesia. Unit Bisnis Strategis. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/business-subsiaries/business-unit.page?>, diakses pada tanggal 19 Maret 2019

Garuda Indonesia. Visi dan Misi Perusahaan. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/corporate-vision-mission/index.page?>. diakses pada tanggal 31 Januari 2019

Gisolf, Marinus C. Motives & Motivation. <http://www.tourismtheories.org/?p=341>. diakses pada tanggal 9 September 2018

Hardyanto. 2017. Pesona Indonesia/Wonderful Indonesia: Inspirasi di balik Jenama Pariwisata Indonesia. <https://setkab.go.id/pesona-indonesiawonderful-indonesia-inspirasi-di-balik-jenama-pariwisata-indonesia/>. diakses pada tanggal 28 April 2019
 Heriandono, Hengki. 2018, GARUDA INDONESIA RAIH PENGHARGAAN “THE WORLD’S BEST CABIN CREW SKYTRAX” UNTUK KELIMA KALINYA. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/garuda-indonesia-raih-penghargaan-the-worlds-best-cabin-crew-skytrax-untuk-kelima-kalinya.page>, diakses pada tanggal 20 Februari 2019

Heriandono, Hengki. GARUDA INDONESIA RAIH PENGHARGAAN “THE BEST SOCIAL BUSINESS INNOVATION COMPANY”. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/garuda-indonesia-raih-penghargaan-the-best-social-business-innovation-company.page>. diakses pada tanggal 19 Maret 2019

Heriandono, Hengki. TINGKATKAN KERJASAMA, GARUDA INDONESIA DAN VIETNAM AIRLINES TANDA TANGANI MEMORANDUM OF UNDERSTANDING. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/garuda-indonesia-dan-vietnam-airlines-tandatangani-mou.page>. diakses pada tanggal 16 Mei 2019

Kementerian Pariwisata. SIARAN PERS Wonderful Indonesia Borong 3 Penghargaan Dunia di UN-WTO. <http://www.kemenpar.go.id/post/siaran-pers-wonderful-indonesia-borong-3-penghargaan-dunia-di-un-wto>. diakses pada tanggal 30 April 2019

Kementerian Pariwisata. Siaran Pers: Brand Wonderful Indonesia Raih 5 Penghargaan di ASEANTA Awards for Excellence 2019. <http://www.kemenpar.go.id/post/siaran-pers-brand-wonderful-indonesia-raih-5-penghargaan-di-aseanta-awards-for-excellence-2019>. diakses pada tanggal 30 April 2019

Kompas. Wonderful Indonesia Kembali Raih Penghargaan di Johannesburg. <https://travel.kompas.com/read/2016/10/03/051000027/wonderful.indonesia.kembali.raih.penghargaan.di.johannesburg>. diakses pada tanggal 29 April 2019

Kukuh, Thomas. Mengenal Emirsyah Satar dan Quantum Leap yang Bikin Garuda Luar Biasa. <https://www.jawapos.com/nasional/hukum-kriminal/20/01/2017/mengenal-emirsyah-satar-dan-quantum-leap-yang-bikin-garuda-luar-biasa/>. diakses pada tanggal 26 Mei 2019

Pakar Komunikasi. Teori Liberalisme – Sejarah – Prinsip – Kritik, <https://pakarkomunikasi.com/teori-liberalisme>. diakses 5 September 2018

PR Newswire. 2017. SkyTeam Marks Five Years of SkyPriority Benefits. <https://search.proquest.com/docview/1865739342?accountid=31495>. Diakses pada tanggal 9 Maret 2019

Pujobroto. 2014. GARUDA INDONESIA 20TH MEMBER OF SKYTEAM ALLIANCE. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/skyteam/skyteam-news/garuda-indonesia-20th-member-of-SkyTeam-Alliance.page?>. diakses pada tanggal 26 Mei 2019.

Rinaldo. Berusia 34 Tahun, Bandara Soetta Masih yang Tersibuk di Asia Tenggara. <https://www.liputan6.com/news/read/3927102/berusia-34-tahun-bandara-soetta-masih-yang-tersibuk-di-asia-tenggara>. diakses pada tanggal 7 Juni 2019

Sabre Indonesia. Tentang Sabre Indonesia. <https://www.sabretn.co.id/tentang-sabre-indonesia/>. diakses pada tanggal 19 maret 2019

SkyTeam introduces SkyPriority for top customers. 2012. *Professional Services Close* – *Up*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/917101801?accountid=31495>. Diakses pada tanggal 20 maret 2019

Skyteam. 2000. <https://www.skyteam.com/en/about/history/2000/>. diakses pada tanggal 28 Maret 2019

Skyteam. 2001. <https://www.skyteam.com/en/about/history/2001/>. diakses pada tanggal 28 Maret 2019

Skyteam. 2002. <https://www.skyteam.com/en/about/history/2002/>. diakses pada tanggal 28 Maret 2019

Skyteam. 2004. <https://www.skyteam.com/en/about/history/2004/>. diakses pada tanggal 28 Maret 2019

Skyteam. 2006. <https://www.skyteam.com/en/about/history/2006/>. diakses pada tanggal 28 Maret 2019

Skyteam. 2010. <https://www.skyteam.com/en/about/history/2010/>. diakses pada tanggal 29 maret 2019

Skyteam. 2012. <https://www.skyteam.com/en/about/history/2012/>. diakses pada tanggal 29 Maret 2019

Skyteam. 2014. <https://www.skyteam.com/en/about/history/2014/>. diakses pada tanggal 29 Maret 2019

Skyteam. Airline Member Requirement. <https://www.skyteam.com/en/about/airline-member-requirements/>. diakses pada tanggal 15 Mei 2019

Skyteam. Dao Nguyen. <https://www.skyteam.com/en/about/management/vice-president-alliance-operations/>. diakses pada tanggal 3 April 2019

Skyteam. Facts & Figures. <https://www.skyteam.com/en/about/>. diakses pada tanggal 9 September 2018

Skyteam. Huaxin Zhang. <https://www.skyteam.com/en/about/management/vice-president-china/>. diakses pada tanggal 5 April 2019

Skyteam. James Whitelaw. <https://www.skyteam.com/en/about/management/vice-president-airport-services/>. diakses pada tanggal 5 April 2019

Skyteam. Kristin Colvile, CEO. <https://www.skyteam.com/en/about/management/chief-executive-officer-and-managing-director/>, diakses pada tanggal 3 April 2019

Skyteam. Laurent Mathieu. <https://www.skyteam.com/en/about/management/vice-president-support-services/>. diakses pada tanggal 3 April 2019

Skyteam. Mauro Oretti. <https://www.skyteam.com/en/about/management/vice-president-marketing-commercial-synergies/>. diakses pada tanggal 3 April 2019

Skyteam. Michael Wisburn. <https://www.skyteam.com/en/about/management/chairman-of-the-skyteam-governing-board/>. diakses pada tanggal 3 April 2019

Skyteam. Rob Slagboom. <https://www.skyteam.com/en/about/management/vice-president-information-technology/>. diakses pada tanggal 5 April 2019

Skyteam. SkyPriority - the World Leader in Priority Services. <https://www.skyteam.com/en/skypriority-page/>. diakses pada tanggal 9 September 2018

Skyteam. SkyPriority - the World Leader in Priority Services. <https://www.skyteam.com/en/skypriority-page/>. diakses pada tanggal 1 April 2019
Skyteam. SKYTEAM CUSTOMER BENEFITS. https://static.skyteam.com/contentapi/globalassets/about-us/pdf/customer_benefits_mar_2014.pdf?_ga=2.55031531.1576748691.1556699668-492967358.1553325532. diakses pada tanggal 1 Mei 2019

Skyteam. SKYTEAM CUSTOMER BENEFITS. https://static.skyteam.com/contentapi/globalassets/about-us/pdf/customer_benefits_mar_2014.pdf?_ga=2.55031531.1576748691.1556699668-492967358.1553325532. diakses pada tanggal 1 Mei 2019

TripAdvisor. About Us. <https://tripadvisor.mediaroom.com/id-about-us>. diakses pada tanggal 19 Maret 2019

TripAdvisor. Overview. https://www.tripadvisor.com/Airline_Review-d8729079-Reviews-Garuda-Indonesia. diakses pada tanggal 8 Mei 2019