

DAFTAR PUSTAKA

- Baggage Identification Chart (online) diakses pada tanggal 23 Februari 2017
https://www.google.com/search?q=BAGASI+CHART&client=firefox-b-ab&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiTlsXK-tPTAhUFS08KHVBhCmUQ_AUICigB#imgsrc=jBni4cKg5j9LZM:
- Bungi, Burhan. 2003. *Analisa Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis dan Metodologis Kearah Penguasaan Modal Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Customs Declaration (online) diakses pada tanggal 20 April 2017
https://4.bp.blogspot.com/-HmY7vv0i9EU/V80XurwVosI/AAAAAAAAANfo/EvPILDaFtJYZ-dSli7tr_vOAIYeSkhdZQCLcB/s640/Customs%2BDeclaration.png
- Hakim, Muhammad Idris. 2014. "Peran Divisi *Passenger Service* dalam Melayani Penumpang pada PT Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Yogyakarta". *Laporan Tugas Akhir*. (Yogyakarta: Diploma III Kepariwisata Universitas Gadjah Mada)
- JAS Academy. *Modul Lost and Found (Baggage Service)*. Yogyakarta: PT. Jasa Angkasa Semesta *Airport Service*.
- Kostaman, Ade. 2012. "*Baggage Service (WorldTracer Internal Training)*". Yogyakarta: PT Jasa Angkasa Semesta *Airport Service*.
- Lufthansa, 2007. *Quick Reference for Worldtracer*. Jakarta.
- Logo Sriwijaya Air (online) diakses pada tanggal 23 Februari 2017
https://www.google.com/search?q=logo+sriwijaya&client=firefox-b&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwi2m_-f-dPTAhWFpY8KHeXyBY4Q_AUICigB#imgsrc=Ewub1dpVdNYnXM:
- Logo NAM Air (online) diakses pada tanggal 23 Februari 2017
https://www.google.com/search?q=logo+nam+air&client=firefox-b-ab&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj_way--dPTAhUBQ48KHdhyAo8Q_AUICigB#imgsrc=EScTFIc8RhQSGM:
- Logo Silk Air (online) diakses pada tanggal 23 Februari 2017
https://www.google.com/search?q=silk+airlogo&client=firefox-b-ab&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj0hKvW-dPTAhXKMY8KHT6CDfEQ_AUICigB&biw=1366&bih=696#imgsrc=f41LF97Dqr9B5M:
- Paraho. 1997. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara
- PT JAS Airport Service. Mitra Kerja Airlines, (Online), (www.ptjas.co.id/airlines.com, diakses 23 Februari 2017)
- PT. Jasa Angkasa Semesta, 2010. *Passenger Service Manual*. Yogyakarta.
- Pratiwi, Dian. 2016. “Perbandingan Probabilitas Bagasi Hilang dan Tertinggal di PT GAPURA ANGKASA Yogyakarta dalam rute *Direct Flight* dan *In Direct Flight* Garuda Indonesia”. *Laporan Tugas Akhir*. (Yogyakarta: Diploma III Kepariwisata Universitas Gadjah Mada)
- Ramadhani, Nanda Nurbuana. 2015. “Peran Unit *Check-in Counter* dan *Boarding Gate* dalam Mencapai *Excellent Services* di PT Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Yogyakarta”. *Laporan Tugas Akhir*. (Yogyakarta: Diploma III Kepariwisata Universitas Gadjah Mada)
- Silk Air. *Worldtracer Tracing system (Training Manual)*. Yogyakarta.
- Singapore Airlines. *WorldTracer (New Functionality)*. Singapore.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, Tentang Penerbangan, 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Jakarta

DAFTAR NARASUMBER

Nama : Eko Mei Purwanto
Jabatan : Stasion Coordinator PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk Yogyakarta
Umur : 36 Tahun
Alamat : DK Kanoman RT 01/RW 05 Gagak Sipat, Ngemplak, Boyolali,
Jawa Tengah

Nama : Agus Fitrianto
Jabatan : Leader Terminal
Umur : 33 Tahun
Alamat : Sorogenen II 06/02 Purwomartani, Sleman, Yogyakarta

Nama : Junet Sukaryanto
Jabatan : Senior Unit Lost & Found
Umur : 33 Tahun
Alamat : Ngangkrik V RT 02/RW 014, Triharjo, Sleman, Yogyakarta

Nama : Stavy Sakti Santoso
Jabatan : Admin
Umur : 33 Tahun
Alamat : Jl. Kenari Perum Timoho Asri 1/C – 11 Yogyakarta

Nama : Muhammad Ali Arjuna
Jabatan : Staf Unit Lost & Found
Umur : 18 Tahun
Alamat : Sorogenen, Sleman, Yogyakarta

Nama : Aman Ruhaman Ruhiat
Jabatan : Staf Unit Lost & Found
Umur : 19 Tahun
Alamat : Sorogenen, Sleman, Yogyakarta