

**ABSTRAK**

**Fikri Ahmad Maulana, 111411131129, *Hubungan Persepsi Dampak Work Fatigue dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Internal Awak Kabin Maskapai Berbiaya Rendah di Indonesia*, Skripsi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, 2019.**

**xiii+ 69 halaman, 36 lampiran**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara persepsi dampak *work fatigue* dengan persepsi kualitas pelayanan internal awak kabin maskapai berbiaya rendah di Indonesia. *Work fatigue* dalam penelitian ini mengacu pada Darby & Walls (1998). Kualitas pelayanan internal dalam penelitian ini mengacu pada Parasuraman dkk., (1988).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 40 orang yang berprofesi sebagai awak kabin di maskapai berbiaya rendah di Indonesia. Data diperoleh dengan menggunakan alat ukur *Fatigue Impact Scale* (FIS) yang terdiri dari 40 item untuk mengukur *work fatigue*, dan alat ukur Kualitas Penerbangan yang terdiri dari item awal berjumlah 19 item yang kemudian dikurangi menjadi 17 item saja untuk mengukur kualitas pelayanan. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Spearman's rho* dengan bantuan program IBM SPSS 22.0 for Windows.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dampak *work fatigue* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi kualitas pelayanan internal awak kabin maskapai berbiaya rendah di Indonesia. Diperoleh nilai Sig. 0,295 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara persepsi dampak *work fatigue* dengan persepsi kualitas pelayanan internal pada awak kabin maskapai berbiaya rendah di Indonesia.

**Kata Kunci:** *Work Fatigue, Kualitas Pelayanan, Persepsi*

**ABSTRACT**

**Fikri Ahmad Maulana, 111411131129, The Relationship between Perceived Impact of Work Fatigue and Perceived Internal Service Quality among Indonesian Low-Cost Carrier Flight Attendant, Undergraduate Thesis, Faculty of Psychology, Universitas Airlangga, 2019.**

**xiii+ 69 pages, 36 attachments**

*The aim of this research is to determine the relationship between perceived impact of work fatigue and perceived internal service quality among Indonesian Low-Cost Carrier Flight Attendant. Work Fatigue theory used in this research belongs to Darby & Walls (1998). Service Quality theory in this research belongs to Parasuraman dkk., (1988).*

*This research uses quantitative approach with survey as the research method. The participants of this research were working as flight attendant in Indonesian Low-Cost Airlines, consists of 40 participants. The data are obtained by using Fatigue Impact Scale consisting of 40 items to measure work fatigue, and Airline Quality scale consisting of 19 items originally but 2 of the items then had to be eliminated because the relevancy in this research is not relevant. The data are then analyzed with Spearman's rho correlation technique using the IBM SPSS 22.0 for Windows.*

*Based on the analysis of the data, perceived impact of work fatigue is found to not having any significant relationship with perceived internal service quality. (sig. 0,295) which is larger than 0,05. With that result, the researcher concluded that there is no relationship between perceived impact of work fatigue with perceived internal service quality among Indonesian Low-Cost Carrier Flight Attendant.*

**Keywords: Work Fatigue, Service Quality, Perception,**