

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	14
1.3 Batasan Masalah.....	17
1.3.1 <i>Work Fatigue</i> .....	17
1.3.2 Kualitas Pelayanan.....	17
1.3.3 Awak Kabin.....	17
1.3.4 Maskapai Berbiaya Rendah.....	18
1.4 Rumusan Masalah.....	18
1.5 Tujuan Penelitian.....	18
1.6 Manfaat Penelitian.....	18
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	18
1.6.2 Manfaat Praktis.....	19
<b>BAB II.....</b>	<b>20</b>

<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Internal.....	20
2.1.3 Komponen Kualitas Pelayanan Internal .....	23
2.2 <i>Work Fatigue</i> .....	27
2.2.1 Definisi <i>Work Fatigue</i> .....	27
2.2.2 Ciri-Ciri <i>Fatigue</i> .....	28
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Work Fatigue</i> .....	29
2.2.4 Dimensi <i>Work Fatigue</i> .....	30
2.3 Hubungan antara <i>Work Fatigue</i> dan Kualitas Pelayanan .....	31
2.4 Kerangka Konseptual.....	33
2.5 Hipotesis .....	34
<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Tipe Penelitian.....	35
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian .....	35
3.2.1 Variabel Terikat (Y).....	36
3.2.2 Variabel Bebas (X).....	36
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
3.3.1 <i>Work Fatigue</i> .....	37
3.3.2 Kualitas Pelayanan .....	38
3.4 Subjek Penelitian .....	39
3.4.1 Populasi Penelitian .....	39
3.4.2 Sampling .....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.1 <i>Fatigue Impact Scale (FIS)</i> .....	41
3.5.2 Skala Pelayanan Penerbangan .....	42
3.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	44
3.6.2 Validitas.....	45
3.7 Analisis Data .....	47
<b>BAB IV .....</b>	<b>48</b>

<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	48
4.2 Pelaksanaan Penelitian.....	49
4.2.1 Persiapan Penelitian.....	49
4.2.2 Pengambilan Data.....	50
4.2.3 Hambatan Penelitian.....	51
4.3 Hasil Penelitian.....	51
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	51
4.3.2 Penormaan.....	55
4.3.3 Analisis Uji Asumsi.....	57
4.3.4 Uji Korelasi.....	61
4.4 Pembahasan.....	71
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	79
<b>BAB V.....</b>	<b>83</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	83
5.2.1 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	83
5.2.2 Saran Bagi Awak Kabin.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>