

PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KUALITAS HASIL MAKE UP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA MAKE UP DI POLRI TV

Angel Prichilia Putri¹, Nurul Hidayah², Dwi Atmanto³

¹²³Program Studi Sarjana Terapan Kosmetik dan Perawatan Kecantikan, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta

Alamat e-mail: ¹Angelprichiliaputri@gmail.com, ²nrl.hdy@gmail.com,
³dwiatmanto65@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of timeliness and makeup quality on customer satisfaction among makeup service users. This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of customers who had previously used makeup services, while the sample comprised 30 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire. Prior to data analysis, the research instruments were tested for validity and reliability. The collected data were analyzed using classical assumption tests, including the normality test and multicollinearity test, followed by multiple linear regression analysis, partial test (t-test), simultaneous test (F-test), and coefficient of determination (R^2) with the assistance of IBM SPSS Statistics version 23. The findings indicate that, partially, timeliness does not have a significant effect on customer satisfaction, whereas makeup quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, timeliness and makeup quality significantly influence customer satisfaction. The coefficient of determination shows that both independent variables explain a substantial proportion of the variation in customer satisfaction, while the remaining variation is influenced by other factors beyond the scope of this study. Therefore, makeup quality is identified as the most dominant factor in improving customer satisfaction with makeup services.

Keywords: Timeliness, Makeup Quality, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu dan kualitas hasil makeup terhadap kepuasan pengguna jasa makeup. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah pengguna jasa makeup yang pernah menggunakan jasa makeup, sedangkan sampel penelitian berjumlah 30 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitas, kemudian data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji multikolinearitas, serta analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program IBM SPSS Statistics versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa makeup, sedangkan variabel kualitas hasil makeup berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

jasa makeup. Secara simultan, ketepatan waktu dan kualitas hasil makeup berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa makeup. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu dan kualitas hasil makeup mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan pengguna jasa makeup, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, kualitas hasil makeup merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa makeup.

Kata Kunci: Ketepatan Waktu, Kualitas Hasil Makeup, Kepuasan Pengguna Jasa Makeup.

A. Pendahuluan

Perkembangan media penyiaran di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Media televisi sebagai salah satu sarana penyampaian informasi, edukasi, dan hiburan dituntut untuk mampu menyajikan program-program yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Persaingan yang semakin ketat antar lembaga penyiaran mendorong setiap stasiun televisi untuk terus meningkatkan kualitas program, baik dari segi isi, teknik produksi, maupun kualitas visual yang ditampilkan kepada penonton. Dalam industri penyiaran, kualitas visual merupakan salah satu aspek yang memiliki peranan penting karena menjadi kesan pertama yang diterima oleh masyarakat ketika menyaksikan suatu program televisi. Oleh karena itu, setiap unsur yang mendukung tampilan visual suatu program harus dipersiapkan secara optimal agar mampu menghasilkan tayangan yang profesional dan menarik.

Salah satu unsur penting dalam mendukung kualitas visual suatu program televisi adalah penampilan

individu yang tampil di depan kamera. Penampilan yang dimaksud tidak hanya berkaitan dengan busana yang dikenakan, tetapi juga mencakup tata rias wajah atau makeup yang disesuaikan dengan kebutuhan produksi. Penampilan yang rapi, bersih, serta sesuai dengan konsep program dapat meningkatkan kepercayaan diri seseorang ketika tampil di depan kamera sekaligus memberikan kesan profesional kepada penonton. Sebaliknya, penampilan yang kurang sesuai dapat mengurangi kualitas visual suatu tayangan serta memengaruhi kenyamanan individu yang tampil di depan kamera. Oleh karena itu, pelayanan makeup menjadi salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari proses produksi program televisi.

Dalam dunia broadcasting, pelayanan makeup memiliki fungsi yang lebih luas dibandingkan sekadar mempercantik penampilan. Makeup digunakan untuk menyesuaikan karakter wajah dengan pencahayaan studio, jenis kamera, konsep program, serta durasi produksi yang berlangsung. Tata rias yang tepat mampu mengurangi pantulan cahaya berlebih pada wajah, menyamarkan

kekurangan pada kulit, serta mempertahankan tampilan agar tetap segar selama proses produksi berlangsung. Dengan demikian, pelayanan makeup menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kualitas visual suatu tayangan televisi dan mendukung kelancaran proses produksi.

POLRI TV merupakan salah satu media penyiaran yang dikelola oleh Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia (Divisi Humas Polri). POLRI TV berfungsi sebagai media komunikasi publik yang menyampaikan berbagai informasi mengenai kegiatan, kebijakan, serta pelayanan kepolisian kepada masyarakat melalui berbagai program siaran. Dalam proses produksinya, POLRI TV melibatkan berbagai pihak yang tampil di depan kamera, khususnya presenter dan narasumber. Sebelum proses produksi berlangsung, presenter dan narasumber memperoleh pelayanan makeup agar penampilan mereka sesuai dengan standar visual yang dibutuhkan dalam kegiatan penyiaran. Oleh karena itu, kualitas pelayanan makeup menjadi salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan penyelenggaraan program di POLRI TV.

Pelayanan makeup yang diberikan kepada presenter dan narasumber tidak hanya dituntut menghasilkan riasan yang baik, tetapi juga harus dilaksanakan secara tepat waktu. Ketepatan waktu merupakan salah satu aspek penting karena seluruh rangkaian produksi televisi telah disusun berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan. Setiap tahapan

produksi, mulai dari persiapan peralatan, gladi bersih, proses makeup, hingga pelaksanaan siaran, saling berkaitan satu sama lain. Apabila salah satu tahapan mengalami keterlambatan, maka akan berdampak terhadap keseluruhan proses produksi. Oleh sebab itu, makeup artist dituntut mampu menyelesaikan proses makeup sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan sehingga presenter maupun narasumber memiliki waktu yang cukup untuk melakukan persiapan sebelum tampil di depan kamera.

Konsep ketepatan waktu dalam pelayanan dapat dijelaskan melalui teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Teori SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Salah satu dimensi yang paling relevan dengan penelitian ini adalah reliability atau keandalan. Reliability menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, serta sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan kepada pengguna jasa. Dalam konteks pelayanan makeup di POLRI TV, reliability tercermin dari kemampuan makeup artist untuk memberikan pelayanan sesuai jadwal produksi tanpa mengurangi kualitas hasil makeup yang diberikan. Semakin baik tingkat keandalan pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan pengguna jasa akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Selain ketepatan waktu, kualitas

hasil makeup juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan. Kualitas hasil makeup tidak hanya dinilai dari aspek estetika, tetapi juga dari kesesuaian tata rias dengan karakter wajah pengguna jasa, pencahayaan studio, jenis kamera, serta konsep program yang akan diproduksi. Makeup yang berkualitas harus mampu memberikan tampilan yang natural, rapi, tahan lama, serta tetap terlihat baik ketika ditampilkan melalui kamera beresolusi tinggi. Hasil makeup yang sesuai dengan kebutuhan produksi akan meningkatkan rasa percaya diri presenter maupun narasumber sehingga mereka dapat tampil lebih optimal selama proses siaran berlangsung. Sebaliknya, hasil makeup yang kurang sesuai dapat menyebabkan ketidaknyamanan, menurunkan rasa percaya diri, bahkan mengurangi kualitas visual program yang disajikan kepada masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas pada dasarnya akan memberikan pengalaman positif kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan karena mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dengan pelayanan yang diterima. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai bahkan melebihi harapan, maka

pengguna jasa akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pengguna jasa akan merasa kurang puas. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna jasa makeup diartikan sebagai tingkat kepuasan presenter dan narasumber terhadap pelayanan makeup yang diterima sebelum pelaksanaan kegiatan siaran di POLRI TV.

Kepuasan pengguna jasa makeup tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir riasan yang diterima, tetapi juga dipengaruhi oleh keseluruhan proses pelayanan. Pengguna jasa akan memberikan penilaian terhadap keramahan makeup artist, kenyamanan selama proses makeup, ketepatan waktu pelayanan, kebersihan peralatan, hingga kualitas hasil makeup yang diterima. Oleh karena itu, pelayanan makeup merupakan suatu proses yang harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa secara menyeluruh. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan tersebut.

Hasil pra survei terhadap 15 responden dengan 6 pernyataan, menunjukkan total skor sebesar 355 dari skor maksimal 450 dengan persentase sebesar 78,89%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu dan kualitas hasil makeup masih belum optimal sehingga diduga memengaruhi kepuasan presenter di POLRI TV. Hasil pra survei tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan makeup yang perlu diperhatikan untuk

meningkatkan kepuasan presenter sebelum siaran berlangsung.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Carlota Batres, Aurélie Porcheron, Sandra Courrèges, dan Richard Russell (2021) dengan judul *Professional Versus Self-Applied Makeup: Do Makeup Artists Add Value?* menjelaskan bahwa makeup yang dilakukan oleh makeup artist profesional mampu memberikan hasil visual yang lebih baik dibandingkan makeup yang dilakukan sendiri. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Gita Marsha Andella dan Dewi Lutfiati (2020) menjelaskan bahwa hasil makeup presenter televisi harus mampu menciptakan tampilan yang rapi, tahan lama, dan sesuai dengan pencahayaan studio agar presenter terlihat lebih profesional di depan kamera.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Masuku, Joesah, dan Kusuma (2024) menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa karena pelayanan yang dilakukan sesuai jadwal dapat meningkatkan kenyamanan dan persepsi positif pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, sebagian besar penelitian hanya membahas kualitas pelayanan atau hasil makeup pada pelanggan umum dan jasa makeup pengantin. Sementara itu, penelitian mengenai pengaruh ketepatan waktu dan kualitas hasil makeup terhadap kepuasan presenter televisi, khususnya di POLRI TV, masih jarang dilakukan. Selain itu, penelitian sebelumnya belum

secara khusus menggabungkan variabel ketepatan waktu dan kualitas hasil makeup terhadap kepuasan presenter dalam konteks dunia broadcasting. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada objek penelitian dan variabel yang digunakan.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu dan kualitas hasil makeup terhadap kepuasan presenter di POLRI TV. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan makeup presenter sebelum siaran berlangsung. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi dan broadcasting, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan makeup presenter televisi.

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu proses makeup di POLRI TV sering kali dilakukan dalam waktu yang terbatas sebelum siaran sehingga menuntut ketepatan waktu dalam pelaksanaannya. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas hasil makeup, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kenyamanan dan rasa percaya diri presenter maupun narasumber saat tampil di depan kamera. Selain itu, belum diketahui secara pasti sejauh mana ketepatan waktu dan kualitas hasil makeup memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa makeup di POLRI TV. Oleh karena itu, penelitian ini dibatasi pada pelaksanaan di POLRI TV sebagai lokasi praktik kerja

lapangan peneliti selama tujuh bulan dengan fokus pada tiga variabel, yaitu ketepatan waktu makeup (X_1), kualitas hasil makeup (X_2), dan kepuasan pengguna jasa makeup (Y). Responden penelitian terdiri atas 30 orang presenter dan narasumber yang terlibat dalam proses siaran di POLRI TV.

Berdasarkan pembatasan tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ketepatan waktu makeup berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa makeup, apakah kualitas hasil makeup berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa makeup, serta apakah ketepatan waktu dan kualitas hasil makeup secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa makeup di POLRI TV. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel tersebut, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pengguna jasa makeup. Adapun manfaat penelitian ini secara teoretis diharapkan dapat memperkaya referensi mengenai hubungan ketepatan waktu, kualitas hasil makeup, dan kepuasan pengguna jasa dalam industri penyiaran televisi. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi POLRI TV dalam meningkatkan kualitas layanan makeup, memberikan acuan bagi makeup artist dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan, serta menjadi pengalaman dan sumber pengetahuan bagi peneliti dalam mengembangkan kompetensi di bidang tata rias penyiaran.

B. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur pengaruh ketepatan waktu dan kualitas hasil makeup terhadap kepuasan pengguna jasa makeup berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pendekatan asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara variabel independen, yaitu Ketepatan Waktu (X_1) dan Kualitas Hasil Makeup (X_2), terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna Jasa Makeup (Y).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di POLRI TV, Jakarta. Lokasi penelitian dipilih karena sesuai dengan objek penelitian, yaitu pelayanan makeup kepada presenter dan narasumber sebelum siaran berlangsung.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa makeup di POLRI TV yang terdiri atas presenter dan narasumber. Jumlah populasi sebanyak 30 orang, yang terdiri dari 16 presenter dan 14 narasumber.

3.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (total sampling), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai ketepatan waktu, kualitas hasil makeup, dan kepuasan pengguna jasa makeup. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan makeup sebelum siaran berlangsung, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung penelitian.

3.5 Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri atas dua variabel independen, yaitu Ketepatan Waktu (X_1) dan Kualitas Hasil Makeup (X_2), serta satu variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna Jasa Makeup (Y). Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang diadaptasi dari teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) untuk variabel Ketepatan Waktu, teori yang digunakan pada variabel Kualitas Hasil Makeup, serta teori Kotler dan Keller (2016) untuk variabel Kepuasan Pengguna Jasa Makeup. Seluruh butir pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat.

3.6 Teknik Analisis Data

Data penelitian dianalisis menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics versi 23. Tahapan analisis meliputi uji validitas menggunakan Pearson Product Moment, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas dan uji multikolinearitas, analisis regresi linear berganda, uji

parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (Adjusted R^2) untuk mengetahui besarnya pengaruh ketepatan waktu dan kualitas hasil makeup terhadap kepuasan pengguna jasa makeup.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 30 responden yang terdiri atas presenter dan narasumber di POLRI TV sebagai pengguna jasa makeup. Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Ketepatan Waktu (X_1) sebanyak 13 butir, Kualitas Hasil Makeup (X_2) sebanyak 13 butir, dan Kepuasan Pengguna Jasa Makeup (Y) sebanyak 12 butir memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,361), sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,159, yang berarti lebih besar dari 0,05 sehingga data penelitian berdistribusi normal. Selain itu, hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,759 dan Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,318, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 31,853 - 0,291X_1 + 0,744X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Ketepatan Waktu (X_1) bernilai negatif sebesar -0,222, sedangkan variabel Kualitas Hasil Makeup (X_2) bernilai positif sebesar 0,645. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel Ketepatan Waktu memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,277 ($>0,05$) sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup. Sebaliknya, variabel Kualitas Hasil Makeup memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,017 ($<0,05$) sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,054 ($>0,05$) sehingga secara bersama-sama variabel Ketepatan Waktu dan Kualitas Hasil Makeup tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup. Selanjutnya, nilai Adjusted R Square sebesar 0,135 menunjukkan bahwa kedua variabel hanya mampu menjelaskan 13,5% variasi Kepuasan Pengguna Jasa Makeup, sedangkan 86,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup

Hasil penelitian menunjukkan

bahwa Ketepatan Waktu tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup di POLRI TV. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,277, yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketepatan waktu pelayanan bukan merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa makeup.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Hasil Makeup terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Hasil Makeup berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup dengan nilai signifikansi sebesar 0,017, yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas hasil makeup yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa.

4.2.3 Pengaruh Ketepatan Waktu dan Kualitas Hasil Makeup terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu dan Kualitas Hasil Makeup secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup dengan nilai signifikansi sebesar 0,054. Meskipun variabel Kualitas Hasil Makeup berpengaruh secara parsial, rendahnya kontribusi variabel Ketepatan Waktu menyebabkan kedua variabel belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan secara simultan. Selain itu, jumlah responden yang relatif sedikit, yaitu sebanyak 30 orang, juga dapat memengaruhi hasil pengujian statistik. Nilai Adjusted R

Square sebesar 13,5% menunjukkan bahwa masih terdapat 86,5% variasi kepuasan pengguna jasa makeup yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kemampuan komunikasi makeup artist, keramahan pelayanan, pengalaman kerja, fasilitas pelayanan, dan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Ketepatan Waktu dan Kualitas Hasil Makeup terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup di POLRI TV, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Variabel Ketepatan Waktu (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,277 yang lebih besar dari 0,05.
2. Variabel Kualitas Hasil Makeup (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,017 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, semakin baik kualitas hasil makeup yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa makeup.
3. Secara simultan, variabel Ketepatan Waktu dan Kualitas Hasil Makeup tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Makeup. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,054 yang lebih besar dari 0,05. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar

0,195 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan Kepuasan Pengguna Jasa Makeup sebesar 19,5%, sedangkan sisanya sebesar 80,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Andella, G. M., & Lutfiati, D. (2020). Hasil riasan presenter menggunakan paduan air dan bedak padat berdasarkan jenis kulit. *Jurnal Tata Rias*, 9(2), 45–52.
- Batres, C., Porcheron, A., Courrèges, S., & Russell, R. (2021). Professional versus self-applied makeup: Do makeup artists add value? *Perception*, 50(7), 585–598.
<https://doi.org/10.1177/03010066211018550>
- Claessens, B. J. C., van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2007). A review of the time management literature. *Personnel Review*, 36(2), 255–276.
- Forsyth, P. (2010). *Successful Time Management*. London: Kogan Page.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Operations Management* (11th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kusantati, H. (2008). *Tata Kecantikan Kulit*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen*

- Pemasaran Jasa* (3rd ed.).
Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., &
Berry, L. L. (1988). SERVQUAL:
A Multiple-Item Scale for
Measuring Consumer
Perceptions of Service Quality.
Journal of Retailing, 64(1), 12–
40.
- Paningkiran, H. (2013). *Make Up
Karakter untuk Televisi dan Film*.
Jakarta: Gramedia Pustaka
Utama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa:
Prinsip, Penerapan, dan
Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tilaar, M. (2008). *Beauty and Make Up*.
Jakarta: Gramedia Pustaka
Utama.