

SKRIPSI

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



Intelligentia - Dignitas

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan (S.Tr.)

Angel Prichilia Putri

1522422036

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KOSMETIK

DAN PERAWATAN KECANTIKAN

FAKULTAS TEKNIK

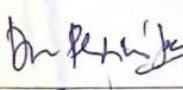
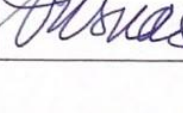
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
BENTUK : SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Angel Prichilia Putri
 NIM : 1522422036
 Program Studi/Fakultas : Kosmetik dan Perawatan Kecantikan
 Judul Penelitian : Pengaruh Ketepatan Waktu dan Kualitas Hasil *Make-up* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa *Make-up* di Polri TV

ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus / Tidak Lulus* *
 Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 10 Juli 2026.
 Tim Penguji,

Ketua Penguji	Dra. Eti Herawati, M.Si	
Anggota Penguji (Penguji 1)	Dian Pertiwi Josua, M.Si	
Anggota Penguji (Penguji 2)	Nurina Ayuningtyas, M.Pd	
Anggota Penguji (Pembimbing 1)	Dr. Nurul Hidayah, M. Pd.	
Anggota Penguji (Pembimbing 2)	Dr. Dwi Atmanto, M.Si.	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Teknik

Koordinator Program Studi
 Kosmetik dan Perawatan
 Kecantikan



Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M.Si.
 NIDN. 0029077204



Nurina Ayuningtyas, M.Pd
 NIDN. 0016068501

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Angel Prichilia Putri

NIM : 1522422036

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 08 Juli 2004

Alamat : Jl Raya Penggilingan, Cakung, Jakarta Timur

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi “Pengaruh Ketepatan Waktu dan Kualitas Hasil *Make-up* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa *Make-up* di Polri TV” ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 7 Agustus 2026
Yang membuat pernyataan



Angel Prichilia Putri
NIM. 1522422036



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah

ini, saya: Nama : Angel Prichilia Putri
NIM : 1522422036
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan
Alamat email : Angelprichiliaaa@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Pengaruh Ketepatan Waktu dan Kualitas Hasil *Make-up* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa *Make-up* di Polri TV

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 Agustus 2026

Penulis

(Angel Prichilia Putri)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan petunjuknya Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Ketepatan Waktu dan Kualitas Hasil *Make-up* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa *Make-up* di Polri TV” dapat diselesaikan dengan baik, tepat waktu, dan penuh kesabaran. Penyusunan Tugas Karya Akhir ini merupakan rangkaian dalam perjalanan akademik penulis di Program Studi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian, yaitu :

1. Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
2. Nurina Ayuningtyas M.Pd selaku Koordinator Progam Studi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan.
3. Nurul Hidayah, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan ilmu dan arahnya.
4. Dr. Dwi Atmanto, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan ilmu dan arahnya.
5. Orang Tua serta Keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan baik moral maupun materi.

Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan skripsi ini.

Jakarta 20 Juli 2026

Penulis

Intelligentia - Dignitas


Angel Prichilia Putri

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

Angel Prichilia Putri

**Program Studi Sarjana Terapan Kosmetik dan Perawatan Kecantikan, Fakultas
Teknik, Universitas Negeri Jakarta 2026**

Dosen Pembimbing Nurul Hidayah, M.Pd. dan Dr. Dwi Atmanto, M.Si.

ABSTRAK

Kepuasan pengguna jasa *Make-up* merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan, yang dipengaruhi oleh ketepatan waktu dan kualitas hasil *Make-up*. Namun, penelitian mengenai pengaruh kedua variabel tersebut pada pengguna jasa *Make-up* di POLRI TV masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu dan kualitas hasil *Make-up* terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah pengguna jasa *Make-up* yang pernah menggunakan jasa *Make-up*, sedangkan sampel penelitian berjumlah 30 responden yang dipilih menggunakan teknik total 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 ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up*, dengan nilai signifikansi sebesar $0,277 > 0,05$, sedangkan kualitas hasil *Make-up* berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,017 < 0,05$. Secara simultan, ketepatan waktu dan kualitas hasil *Make-up* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up*, dengan nilai signifikansi sebesar $0,054 > 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,195$ menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan $19,5\%$ variasi kepuasan pengguna jasa *Make-up*. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas hasil *Make-up* merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna jasa *Make-up*.

Kata Kunci: Ketepatan Waktu, Kualitas Hasil *Make-up*, Kepuasan Pengguna Jasa *Make-up*.

THE EFFECT OF TIMELINESS AND *MAKE-UP* QUALITY ON THE SATISFACTION OF *MAKE-UP* SERVICE USERS AT POLRI TV

Angel Prichilia Putri

Applied Bachelor's Program in Cosmetics and Beauty Care, Faculty of Engineering,
Universitas Negeri Jakarta, 2026

Supervisors: Nurul Hidayah, M.Pd. and Dr. Dwi Atmanto, M.Si.

ABSTRACT

User satisfaction with *Make-up* services is one of the indicators of service quality, which is influenced by timeliness and the quality of *Make-up* results. However, studies examining the influence of these two variables on *Make-up* service users at POLRI TV are still limited. Therefore, this study aims to determine the effect of timeliness and *Make-up* quality on the satisfaction of *Make-up* service users at POLRI TV. This study employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of *Make-up* service users who had previously used *Make-up* services, while the sample comprised 30 respondents selected using the total sampling technique. Data were collected through a questionnaire based on a Likert scale. Prior to data analysis, the research instrument was tested for validity and reliability. The data were then analyzed using classical assumption tests, including the normality test and multicollinearity test, followed by multiple linear regression analysis, partial significance testing (t-test), simultaneous significance testing (F-test), and the coefficient of determination (R^2), using IBM SPSS Statistics version 23. The results showed that, partially, timeliness did not have a significant effect on *Make-up* service user satisfaction, with a significance value of $0.277 > 0.05$, while the quality of *Make-up* results had a positive and significant effect, with a significance value of $0.017 < 0.05$. Simultaneously, timeliness and the quality of *Make-up* results did not have a significant effect on *Make-up* service user satisfaction, with a significance value of $0.054 > 0.05$. The coefficient of determination (R^2) was 0.195 , indicating that the two independent variables explained 19.5% of the variation in *Make-up* service user satisfaction. Based on the findings, the quality of *Make-up* results was the variable that had the strongest influence on *Make-up* service user satisfaction.

Keywords: Timeliness, *Make-up* Quality, *Make-up* Service User Satisfaction.

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Kepuasan Pengguna Jasa <i>Make-up</i>	8
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa <i>Make-up</i>	8
2.1.1.2 Faktor faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa <i>Make-up</i>	9
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pengguna Jasa	11
2.1.1.4 Dimensi Kepuasan Pengguna Jasa	12
2.1.2 Ketepatan Waktu	13
2.1.2.1 Pengertian Ketepatan Waktu	13
2.1.2.2 Teori SERVQUAL	14
2.1.2.3 Faktor faktor yang mempengaruhi Ketepatan Waktu	15
2.1.2.4 Dimensi Ketepatan Waktu	17
2.1.2.5 Indikator Ketepatan Waktu.....	18
2.1.2.6 Ketepatan Waktu dalam Pelayanan <i>Make-up</i>	18
2.1.3 Kualitas Hasil <i>Make-up</i>	19
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Hasil <i>Make-up</i>	19
2.1.3.2 Faktor faktor yang mempengaruhi Kualitas Hasil <i>Make-up</i>	20
2.1.3.3 Dimensi Kualitas <i>Make-up</i>	22
2.2 Penelitian Relevan	23
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODOLGI PENELITIAN	27
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	29
3.4.1.1 Definisi Konseptual	29
3.4.1.2 Definisi Operasional	30

3.4.1.3 Kisi Kisi Instrumen	30
3.4.1.4 Jenis Instrumen.....	30
3.4.1.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	31
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	33
3.4.2.1 Definisi Konseptual	33
3.4.2.2 Definisi Operasional.....	34
3.4.2.3 Kisi Kisi Instrumen	34
3.4.2.4 Jenis Instrumen.....	36
3.4.2.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	36
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	39
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	40
3.5.2.1 Uji Normalitas	40
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas.....	40
3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas	41
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.5.4 Uji t.....	42
3.5.5 Uji F.....	42
3.5.6 Koefisien Determinasi (R^2)	43
3.6 Hipotesis Statistika	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Data.....	45
4.1.1 Karakteristik Responden	45
4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.1.2 Berdasarkan Usia	46
4.1.1.3 Berdasarkan Jabatan	46
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
4.2.1 Uji Validitas	48
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.3 Uji Asumsi Klasik	50
4.3.1 Uji Normalitas.....	50
4.3.2 Uji Multikolinearitas	51
4.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	52
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.5 Uji t.....	55
4.6 Uji F.....	56
4.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4.8 Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	23
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Y	30
Tabel 3.2 Skala Likert	31
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel X1	35
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Variabel X2	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan jabatan.....	47
Tabel 4.4 Uji Validitas Ketepatan Waktu.....	48
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Hasil <i>Make-up</i>	49
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan Pengguna Jasa <i>Make-up</i>	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Cronbach Alpha.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji parsial (uji t).....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji simultan (uji F)	56
Tabel 4.13 Hasil Koefisien determinasi	57



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas	53



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Variabel.....	66
Lampiran 2 Hasil Data Responden.....	69
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden (Variabel X1)	70
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden (Variabel X2)	73
Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden (Variabel Y)	76
Lampiran 6 Tabulasi Data (Variabel X1).....	79
Lampiran 7 Tabulasi Data (Variabel X2).....	81
Lampiran 8 Tabulasi Data (Variabel Y).....	83
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas.....	85
Lampiran 10 Hasil Uji Reliability	86
Lampiran 11 Hasil Normalitas	86
Lampiran 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	87
Lampiran 13 Hasil Uji Heterokedastisitas	87
Lampiran 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	88
Lampiran 15 Hasil Uji t.....	88
Lampiran 16 Hasil Uji F.....	88
Lampiran 17 Hasil Koefisien Determinasi	89
Lampiran 18 Dokumentasi.....	89
Lampiran 19 Dokumentasi Kuesioner	90
Lampiran 20 Surat Permohonan Izin Penelitian Luar.....	91
Lampiran 21 Surat Balasan Persetujuan Izin Penelitian	92

Intelligentia - Dignitas