

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPOTIFY DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT

Oleh :

Fitri Odelia¹

Sintaria Sembiring²

Universitas Advent Indonesia

Alamat: JL. Kolonel Masturi No.288, Cihanjuang Rahayu, Kec. Parongpong, Kab.

Bandung Barat, Jawa Barat (40559).

Korespondensi Penulis: 1982027@unai.edu

Abstract. *The development of the music industry is currently very rapid, global music consumption has turned digital. One of the technologies that is currently in demand and attracts attention is a music streaming service. Spotify as a large streaming service today certainly has big challenges, where many other streaming services are competing in the current digital era. This triggers service providers to be able to provide satisfaction to all users so they are not unable to compete with other services. The purpose of this study is to find out what variables affect the level of satisfaction of users of the free Spotify service and how these factors affect the acceptance and use of Spotify. Researchers used the UTAUT method by assessing 5 variables consisting of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions and Use Behavior. After conducting a survey of Indonesian Adventist University students who registered in the 2022/2023 even semester, it was found that the total population using the free Spotify service was 180 users. Sampling in this study used the Slovin method and from this population 132 respondents were selected to be the sample. The results of the research based on the analysis and discussion show that the total average satisfaction level of the free Spotify application of all variables is included in the satisfied category with an average score of 4.17. Based on hypothesis testing on 5 variables, namely Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, there is a*

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPOTIFY DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT

significant influence on Use Behavior. But in the simultaneous regression analysis test, of the 4 variables that are more dominant, x1 (Performance Expectancy) has a significant effect on y (Use Behavior). And based on cross-tabulation analysis according to gender, it was found that female students had better satisfaction than male students in using the free service Spotify application.

Keywords: *UTAUT Method, User Satisfaction, Spotify, Music Streaming.*

Abstrak. Perkembangan industri musik saat ini sangat pesat, konsumsi musik global sudah berubah menjadi digital. Salah satu teknologi yang sedang diminati dan menarik perhatian saat ini adalah layanan *streaming* musik. Spotify sebagai layanan *streaming* yang besar saat ini tentunya memiliki tantangan yang besar, dimana banyak layanan *streaming* lainnya yang bersaing di era digital saat ini. Hal ini memicu para penyedia layanan untuk dapat memberikan kepuasan kepada seluruh penggunanya agar tidak kalah bersaing dengan layanan lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna Spotify layanan gratis dan bagaimana faktor tersebut mempengaruhi penerimaan dan penggunaan Spotify. Peneliti menggunakan metode UTAUT dengan menilai 5 variabel yang terdiri dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition* dan *Use Behavior*. Setelah melakukan survey kepada mahasiswa Universitas Advent Indonesia yang mendaftar pada semester genap 2022/2023 didapat jumlah populasi yang menggunakan Spotify layanan gratis sebanyak 180 orang pengguna. Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan metode Slovin dan dari populasi tersebut terpilih 132 responden untuk menjadi sampel. Hasil penelitian berdasarkan analisis dan pembahasan menunjukkan total rata-rata tingkat kepuasan aplikasi Spotify gratis dari semua variabel adalah masuk dalam kategori puas dengan hasil nilai rata-rata 4.17. Berdasarkan uji hipotesis terhadap 5 variabel yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *Use Behavior*. Tetapi pada uji analisis regresi secara simultan, dari 4 variabel yang lebih dominan adalah x1(*Performance Expectancy*) berpengaruh signifikan terhadap y (*Use Behavior*). Dan berdasarkan analisis tabulasi silang menurut jenis kelamin didapat bahwa mahasiswa perempuan memiliki kepuasan yang lebih baik dibanding mahasiswa laki-laki dalam penggunaan aplikasi Spotify layanan gratis.

Kata kunci: Metode UTAUT, Kepuasan Pengguna, Spotify, *Streaming* Musik

LATAR BELAKANG

Perkembangan industri musik saat ini begitu sangat pesat, hal ini mengubah kehidupan masyarakat secara signifikan terutama dalam dunia bisnis dan industri. Pendistribusian dan konsumsi musik secara global telah berubah menjadi digital. Dengan perubahan pola konsumsi musik di masyarakat, salah satu teknologi yang diminati serta menarik perhatian saat ini ialah layanan *streaming music*. Layanan *streaming* musik sangat populer karena menawarkan akses mudah dan praktis ke jutaan lagu dan konten musik lainnya bagi penggunanya. Ini membantu mempermudah aksesibilitas dan portabilitas musik, sehingga memudahkan bagi pengguna untuk menikmati musik dimanapun dan kapan saja dengan mudah tanpa terikat waktu dan lokasi. Banyaknya layanan *streaming* musik yang bersaing pada saat ini, membuat perusahaan harus mampu menghasilkan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Aplikasi Spotify adalah salah satu layanan *streaming* musik digital yang menawarkan penggunanya mengakses jutaan lagu dan konten lainnya di beberapa negara secara legal. Spotify menyediakan pilihan layanan ke penggunanya, yaitu layanan premium dan layanan gratis. Layanan premium memberikan banyak fitur tambahan yang tidak tersedia pada layanan gratis, seperti akses tanpa iklan, akses *offline*, kualitas *audio* yang lebih tinggi, dan fitur lainnya. Pengguna harus membayar biaya bulanan untuk menikmati layanan ini. Sementara layanan gratis Spotify membatasi beberapa fitur seperti pemutaran musik dengan iklan, tidak adanya fitur pemutaran musik *offline*, dan tidak adanya akses ke konten eksklusif. Pengguna yang menggunakan layanan gratis hanya dapat memutar musik secara terbatas dan tidak dapat memilih lagu yang diinginkan untuk diputar. Kedua layanan tersebut ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna yang berbeda-beda. Faktor yang mempengaruhi minat pengguna untuk tetap menggunakan sebuah aplikasi adalah pengalaman atau persepsi pada pengguna. Persepsi pengguna mengacu pada cara pandang atau tanggapan pengguna terhadap suatu produk atau layanan, termasuk dalam hal ini pengalaman pengguna dengan layanan Spotify. Persepsi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti fitur, kualitas, kemudahan penggunaan, harga. Persepsi yang positif akan meningkatkan kepuasan pengguna dan kecenderungan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut, sementara persepsi

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPOTIFY DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT

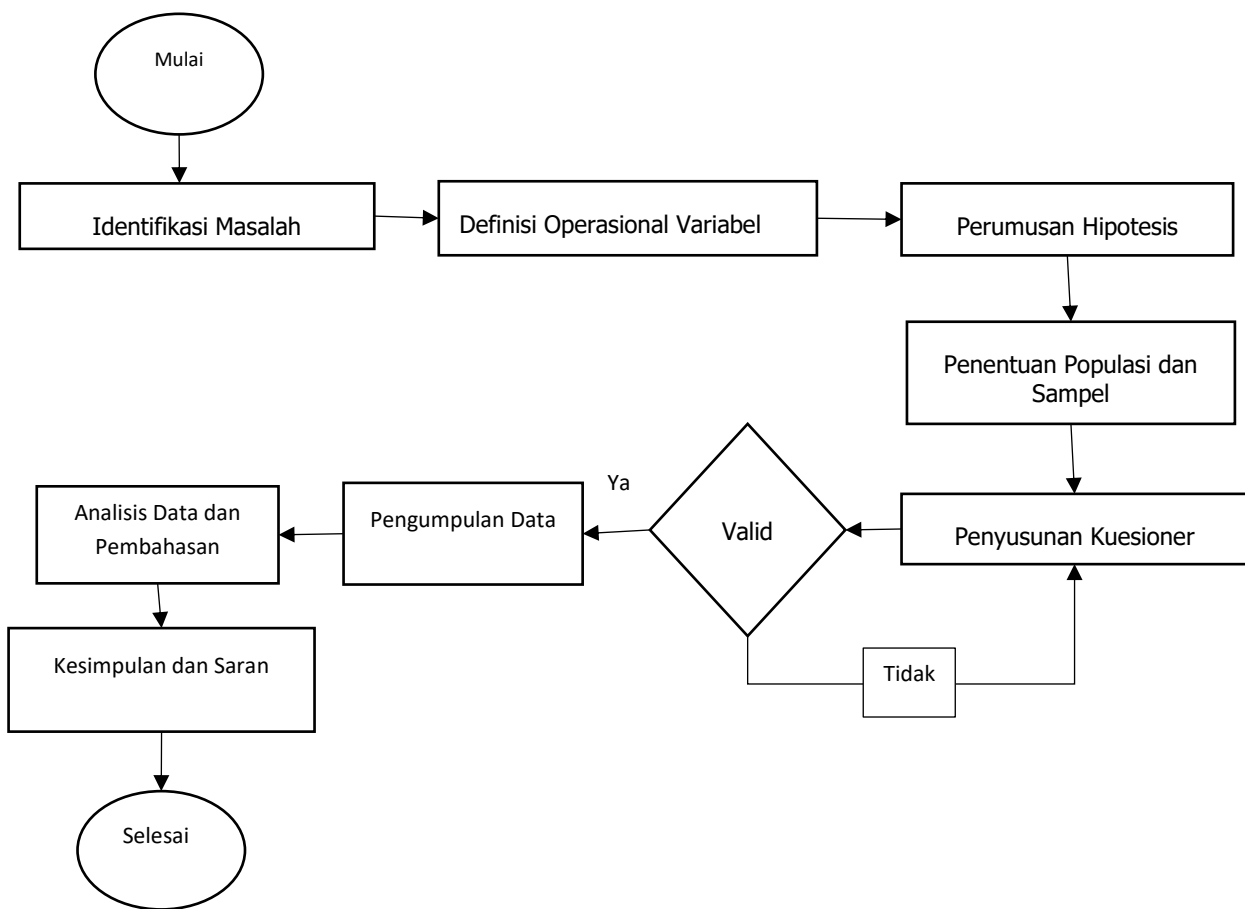
yang negatif dapat mengurangi kepuasan pengguna dan meningkatkan kemungkinan mereka untuk beralih ke layanan lain.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model UTAUT (*Unified Teory Of Acceptance and Use of Technology*) yang merupakan sebuah model berbasis teori yang dikembangkan oleh Vankatesth dkk. Metode UTAUT yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen yaitu *Use Behavior*, variabel independen yaitu *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja), *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial), dan *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas), serta variabel moderator yaitu *Gender*. Terdapat beberapa penelitian yang sebelumnya telah dilakukan dengan menggunakan model UTAUT. Diantaranya, terkait penelitian kepuasan pengguna layanan aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode UTAUT yang dilakukan Indriyanti dan Patmalasari. Hasil yang didapat bahwa tingkat kepuasan pengguna layanna hanya dapat tercapai pada variabel Social Influence, dan terdapat kesenjangan yang signifikan pada semua variabel UTAUT. Selanjutnya, analisis terkait kepuasan pengguna layanan aplikasi Bima+ dengan metode UTAUT. Hasil yang didapat bahwa tingkat kepuasan pengguna telah tercapai pada faktor Social Influence dan Facilitating Conditions, namun masih belum tercapai pada variabel Performance Expectancy dan Effort Expectancy. Dan uji hipotesis didapati hasil bahwa setiap variabel ditemukan adanya perbedaan yang signifikan.

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa/i pengguna aplikasi Spotify layanan gratis di Universitas Advent Indonesia. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Spotify di kalangan mahasiswa Universitas Advent Indonesia, sehingga dapat memberikan saran dan rekomendasi untuk meningkatkan layanan Spotify agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan gratis.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini digunakan metode kuantitatif. Data primer merupakan data yang diambil langsung dari subjek penelitian melalui kuesioner. Dalam hal ini, data primer dapat berupa jawaban dari responden tentang kepuasan mereka menggunakan aplikasi Spotify dengan menggunakan metode UTAUT.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Klasifikasi dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah aspek atau faktor yang diukur dan diamati dalam suatu penelitian. Dalam penelitian analisis tingkat kepuasan pengguna Spotify menggunakan metode UTAUT. Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel dependen (variabel endogen), variabel independen (variabel eksogen), variabel antara (*intervening*) dan variabel moderator.

- a. Variabel dependen (variabel endogen) yakni *Behavioral intention* dan *Use Behavior*
- b. Variabel independen (variabel eksogen) yakni *Performance expectancy*, *Effort expectancy*, *Social influence*, *Facilitating conditions*
- c. Variabel moderator yakni Usia(*Age*), Jenis kelamin(*Gender*), Pengalaman(*Experince*), dan Kesukarelaan Pengguna(*Voluntariness of Use*)

Definisi operasional variabel memastikan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian memiliki pengertian yang jelas dan bisa diukur dengan metodologi yang

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPOTIFY DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT

sesuai. Variabel adalah suatu atribut dari obyek atau suatu kegiatan yang diterapkan oleh peneliti untuk dapat ditarik kesimpulan. Berikut adalah definisi operasional variabel yang digunakan dalam metode UTAUT:

Tabel 1. Definisi operasional variabel

| Variabel | Definisi | Indikator dan Instrumen |
|---|---|--|
| <i>Performance Expectancy (PE)</i> | Didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna tentang kemampuan layanan Spotify untuk memenuhi kebutuhan pengguna | PE1 : Menggunakan layanan Spotify gratis dapat meningkatkan pengalaman musik PE2 : Kemudahan mencari lagu yang diinginkan PE3 : Pilihan musik yang berkualitas |
| <i>Effort Expectancy (EE)</i> | Didefinisikan sebagai harapan pengguna terhadap tingkat kesulitan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan layanan Spotify | EE1 : Kemudahan memahami cara penggunaan aplikasi Spotify EE2 : Waktu yang diperlukan untuk memahami cara penggunaan aplikasi Spotify EE3 : Aplikasi Spotify menyediakan tampilan dan navigasi yang mudah dipahami |

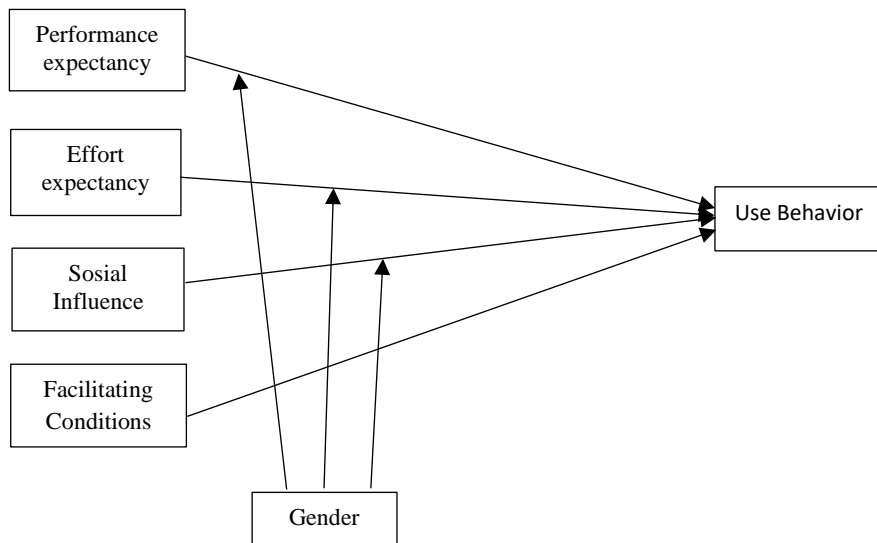
| | | |
|---|--|---|
| <i>Social Influence (SI)</i> | Didefinisikan sebagai pengaruh yang dirasakan oleh pengguna dari orang lain atau lingkungan sosial dalam menentukan penggunaan layanan Spotify | SI1 : Rekomendasi dari teman atau keluarga SI2 : Pengaruh teman atau keluarga yang juga menggunakan aplikasi Spotify SI3 : Banyak orang menggunakan Spotify sebagai layanan musik |
| <i>Facilitating Condition (FC)</i> | Didefinisikan sebagai tingkat ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas atau fitur yang dibutuhkan pengguna dalam menggunakan layanan Spotify | FC1 : Ketersediaan panduan atau bantuan FC2 : Koneksi internet yang dimiliki cukup baik untuk menggunakan Spotify FC3: Fitur-fitur di aplikasi Spotify memudahkan pengguna dalam menemukan dan memutar musik. |
| <i>Use Behavior (UB)</i> | Didefinisikan sebagai perilaku penggunaan produk atau layanan, dalam hal ini adalah layanan musik Spotify. Variabel ini berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna karena perilaku penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dan | UB1 : Frekuensi penggunaan aplikasi Spotify UB2 : Durasi akses penggunaan aplikasi Spotify UB3 : Bersedia menggunakan dalam waktu panjang |

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPOTIFY DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT

| | | |
|--|-------------------------------------|--|
| | terus menggunakan layanan tersebut. | |
|--|-------------------------------------|--|

Perumusan Hipotesis

Perumusan hipotesis adalah proses pembentukan dugaan tentang hubungan antar variabel yang akan diteliti dalam suatu penelitian. Penelitian ini mengambil model yang berkaitan dari penelitian sebelumnya yang sudah dimodifikasi sebagai acuan untuk meneliti penerimaan pengguna aplikasi Spotify. Dalam analisis kepuasan pengguna Spotify menggunakan metode UTAUT, berikut merupakan model hipotesis yang akan digunakan dan di uji:



Gambar 2. Model UTAUT yang sudah dimodifikasi.

Ada 5 hipotesis penelitian:

1. Ho1: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Performance expectancy* terhadap *Use Behavior*
Ha1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Performance expectancy* terhadap *Use Behavior*
2. Ho2: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Effort expectancy* terhadap *Use Behavior*

Ha2: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Effort expectancy* terhadap *Use Behavior*

3. Ho3: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Social influence* terhadap *Use Behavior*

Ha3: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Social influence* terhadap *Use Behavior*

4. Ho4: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Facilitating conditions* terhadap *Use Behavior*

Ha4: Terdapat pengaruh yang signifikan *Facilitating conditions* terhadap *Use Behavior*

5. Ho5: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Performance expectancy*, *Effort expectancy*, *Social influence*, *Facilitating conditions* terhadap *Use Behavior*

Ho5: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Performance expectancy*, *Effort expectancy*, *Social influence*, *Facilitating conditions* terhadap *Use Behavior*

Populasi dan Sampel

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan teknik *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa/i UNAI yang menggunakan aplikasi Spotify layanan gratis serta yang mendaftar pada semester genap 2022/2023. Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin, rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang optimal dengan pengumpulan data sehingga hasil yang diperoleh dapat valid.

Setelah dilakukan survey kuesioner yang disebarakan kepada 200 orang mahasiswa UNAI melalui *Google form*, terdapat 180 mahasiswa yang menggunakan Spotify layanan gratis. Maka perhitungan dari populasi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{180}{1 + (180)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{180}{1 + (180)(0,0025)}$$

$$n = \frac{180}{1,45}$$

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPOTIFY DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT

$n = 124$ (minimal sampel)

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang diperlukan

N : Jumlah Populasi

e : Nilai *margin error* (5%)

Teknik Pengumpulan Data dan Metode Pengukuran

Dalam penelitian ini, dilakukan teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen kuesioner dengan menyebarkan melalui Google *Form* kepada minimal 124 responden pengguna Spotify gratis. Hasil kuesioner yang didapat dari responden sebanyak 132, kemudian data dikumpulkan dan selanjutnya akan dilakukan analisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Spotify berdasarkan variabel-variabel UTAUT. Pengukuran variabel pada penelitian ini menggunakan Skala *Likert* (*Likert Scale*). Skala *Likert* adalah skala yang terdiri dari beberapa pernyataan dan responden diminta untuk menilai pernyataan tersebut dalam rentang skor. Skor tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Spotify layanan gratis dan memperoleh data yang kuantitatif dan dapat dianalisis.

Tabel 2. Skala Likert

| Keterangan | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Netral (N) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Berdasarkan hasil yang telah didapat dari kuesioner yang disebarkan kepada 132 pengguna dalam mengukur tingkat kepuasan layanan Spotify dengan Skala Likert, sehingga diperoleh rata-rata tingkat kepuasan dengan variabel persamaan berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

Keterangan:

RK= Rata-rata Kepuasan

JSK =Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kesioner

Uji Instrumen

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas data dilakukan untuk mengukur valid tidaknya data yang didapat pada alat ukur kuesioner. Pengujian validitas penelitian ini dilakukan dengan menyesuaikan nilai r tabel pada taraf signifikan 5%. Proses perhitungan akan dilakukan dengan melakukan analisis statistik terhadap nilai r tabel dengan r hitung. Apabila nilai r hitung \geq nilai r tabel maka pertanyaan pada kuesioner dapat dinyatakan valid.

2. Uji reliabilitas adalah proses untuk menentukan seberapa konsisten instrumen pengukuran Apabila pengukuran dilakukan lebih dari satu kali. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dimana suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$. Pengujian ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji ini dilakukan untuk mengukur pengaruh antara variabel dependen dan independen dalam penelitian serta dapat menentukan kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Hipotesis

Proses pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan Uji T. Nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi tertentu. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, maka hipotesis diterima dan variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Namun, jika nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel, maka hipotesis ditolak dan variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Rumus yang digunakan untuk menentukan t tabel sebagai berikut:

$$t \text{ tabel} = \frac{\alpha}{2}; n - k - 1 \quad (3)$$

Keterangan:

α = tingkat kepercayaan (95%) = 0,05

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPOTIFY DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT

n = jumlah sampel (132 sampel)

k = jumlah variable independen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen

| Indikator | r-tabel | r-hitung | Keterangan |
|-----------|---------|----------|------------|
| PE1 | 0.171 | .222 | Valid |
| PE2 | 0.171 | .415 | Valid |
| PE3 | 0.171 | .336 | Valid |
| EE1 | 0.171 | .481 | Valid |
| EE2 | 0.171 | .400 | Valid |
| EE3 | 0.171 | .487 | Valid |
| SI1 | 0.171 | .273 | Valid |
| SI2 | 0.171 | .494 | Valid |
| SI3 | 0.171 | .469 | Valid |
| FC1 | 0.171 | .622 | Valid |
| FC2 | 0.171 | .556 | Valid |
| FC3 | 0.171 | .558 | Valid |
| UB1 | 0.171 | .542 | Valid |
| UB2 | 0.171 | .524 | Valid |
| UB3 | 0.171 | .637 | Valid |

Uji validitas dan reliabilitas terhadap mahasiswa di Universitas Advent Indonesia dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 29. Uji validitas pada tabel 3 di atas menggunakan taraf signifikansi 5% atau 0,05 dengan nilai (df) N-2. Dalam penelitian ini jumlah responden sebanyak 132 sehingga $df = 130$ maka diperoleh r-tabel 0,171. Sebuah pernyataan dianggap valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, sehingga dapat

disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner penelitian ini adalah valid.

2) Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .835 | 15 |

Pada uji reliabilitas digunakan metode Cronbach's Alpha dengan nilai signifikan lebih besar dari 0.6. Hasil pada tabel menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dinyatakan reliabel karena memiliki tingkat nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0.6.

Hasil Kepuasan Berdasarkan Variabel UTAUT

Tabel 5. Rangkuman Nilai Total Data Setiap Variabel

| Variabel | Sangat Setuju | Setuju | Netral | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |
|----------|---------------|--------|--------|--------------|---------------------|
| PE | 203 | 136 | 43 | 10 | 4 |
| EE | 205 | 157 | 28 | 4 | 2 |
| SI | 116 | 170 | 73 | 26 | 11 |
| FE | 160 | 168 | 60 | 5 | 3 |
| UB | 132 | 147 | 76 | 26 | 15 |

Dari nilai total data yang telah diolah akan dihitung keseluruhan penilaian tingkat kepuasan dengan menggunakan rumus (2) sebagai berikut:

1) *Performance Expectancy*

$$RK = \frac{(203 \times 5) + (136 \times 4) + (43 \times 3) + (10 \times 2) + (4 \times 1)}{203 + 136 + 43 + 10 + 4}$$

$$= 4.32$$

2) *Effort Expectancy*

$$RK = \frac{(205 \times 5) + (157 \times 4) + (28 \times 3) + (4 \times 2) + (2 \times 1)}{205 + 157 + 28 + 4 + 2}$$

$$= 4.41$$

3) *Social Influence*

$$RK = \frac{(116 \times 5) + (170 \times 4) + (73 \times 3) + (26 \times 2) + (11 \times 1)}{116 + 170 + 73 + 26 + 11}$$

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPOTIFY DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT

$$= 3.89$$

4) *Fasilitating Condition*

$$RK = \frac{(160 \times 5) + (168 \times 4) + (60 \times 3) + (5 \times 2) + (3 \times 1)}{160 + 168 + 60 + 5 + 3}$$

$$= 4.20$$

5) *Use Behavior*

$$RK = \frac{(132 \times 5) + (147 \times 4) + (76 \times 3) + (26 \times 2) + (15 \times 1)}{132 + 147 + 76 + 26 + 15}$$

$$= 4.03$$

Tabel 6. Tabulasi Tingkat Kepuasan pengguna Spotify

| Variabel | Nilai Rata-rata Kepuasan | Predikat Kepuasan |
|-------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| <i>Performance Expectancy</i> | 4.32 | Sangat Puas |
| <i>Effort Expectancy</i> | 4.41 | Sangat Puas |
| <i>Social Influence</i> | 3.89 | Puas |
| <i>Fasilitating Condition</i> | 4.20 | Sangat Puas |
| <i>Use Behavior</i> | 4.03 | Puas |
| Rata-rata Keseluruhan | 4.17 | Puas |

Pada tabel 6 diatas maka diperoleh hasil total rata-rata keseluruhan dari tingkat kepuasan pengguna Spotify gratis sebesar 4.17 dan nilai tersebut dapat dikategorikan puas dengan menggunakan model yang didefinisikan oleh Kaplan dan Norton.

Uji Hipotesis

1) Hipotesis 1: Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Use Behavior*

Tabel 7. Hasil pengolahan statistik untuk pengaruh PE terhadap UB

| Coefficients^a | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|------------|------------------------------|---|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |

| | | | | | | |
|---|------------------------|-------|-------|------|-------|------|
| 1 | (Constant) | 9.381 | 1.153 | | 8.136 | .001 |
| | Performance Expectancy | .288 | .086 | .283 | 3.362 | .001 |

a. Dependent Variable: Use Behavior

Pada tabel 7, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh PE terhadap UB adalah $0.001 < 0.05$ dan nilai t hitung $3.362 >$ nilai t tabel 1.979 maka H_01 ditolak dan H_{a1} diterima. Sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa harapan kinerja mempengaruhi perilaku dari penggunaan Spotify gratis.

2) Hipotesis 2: Pengaruh Effort Expectancy terhadap Use Behavior

Tabel 8. Hasil pengolahan statistik untuk pengaruh EE terhadap UB

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 10.263 | 1.063 | | 9.654 | .001 |
| | Effort Expectancy | .225 | .080 | .240 | 2.815 | .006 |

a. Dependent Variable: Use Behavior

Pada tabel 8, diperoleh hasil menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh EE terhadap UB adalah $0.006 < 0.05$ dan nilai t hitung $2.815 >$ nilai t tabel 1.979 maka H_02 ditolak dan H_{a2} diterima. Sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa harapan kemudahan penggunaan mempengaruhi perilaku penggunaan Spotify gratis.

3) Hipotesis 3: Pengaruh Social Influence terhadap Use Behavior

Tabel 9. Hasil pengolahan statistik untuk pengaruh EE terhadap UB

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9.674 | 1.135 | | 8.524 | <.001 |
| | Social Influence | .267 | .085 | .267 | 3.158 | .002 |

a. Dependent Variable: Use Behavior

Pada tabel 9, diperoleh hasil menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh SC terhadap UB adalah $0.002 < 0.05$ dan nilai t hitung $3.158 >$ nilai t tabel 1.979 maka H_03

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPOTIFY DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT

ditolak dan H_{a3} diterima. Sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pengaruh sosial mempengaruhi perilaku dari penggunaan Spotify gratis.

4) Hipotesis 4: Pengaruh Facilitating Condition terhadap Use Behavior

Tabel 10. Hasil pengolahan statistik untuk pengaruh FC terhadap UB

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 10.173 | 1.091 | | 9.328 | .001 |
| Facilitating Condition | .231 | .082 | .241 | 2.827 | .005 |

a. Dependent Variable: Use Behavior

Pada tabel 10, hasil menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh FC terhadap UB adalah $0.005 < 0.05$ dan nilai t hitung $2.827 >$ nilai t tabel 1.979 maka H_{o4} ditolak dan H_{a4} diterima. Sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi penggunaan mempengaruhi perilaku dari pengguna Spotify gratis.

5) Hipotesis 5: Pengaruh Performance, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Condition terhadap Use Behavior

Tabel 11. Hasil pengolahan statistik untuk pengaruh PE, EE, SI, dan FC terhadap UB

ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 37.685 | 4 | 9.421 | 4.566 | .002 ^b |
| Residual | 262.035 | 127 | 2.063 | | |
| Total | 299.720 | 131 | | | |

a. Dependent Variable: Use Behavior

b. Predictors: (Constant), Facilitating Condition, Performance Expectancy, Social Influence, Effort Expectancy

Pada tabel 11, menunjukkan hasil pengolahan statistik tentang pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition* secara bersamaan terhadap *Use Behavior* adalah sebesar $0.002 < 0.05$ dan nilai f-hitung $4.566 >$ nilai f-tabel 3.07 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dari hasil analisis menunjukkan bahwa keempat variabel, yaitu harapan kinerja, harapan kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi penggunaan, secara signifikan mempengaruhi perilaku penggunaan aplikasi Spotify gratis.

Tabel 12. Hasil pengolahan statistik untuk pengaruh PE, EE, SI, dan FC terhadap UB untuk persamaan regresi

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 7.589 | 1.346 | | 5.639 | .001 |
| <i>Performance Expectancy</i> | .435 | .159 | .393 | 2.743 | .007 |
| <i>Effort Expectancy</i> | .139 | .242 | .148 | .573 | .567 |
| <i>Social Influence</i> | .514 | .257 | .513 | 1.998 | .048 |
| <i>Facilitating Condition</i> | -.671 | .378 | -.700 | -1.775 | .078 |

a. Dependent Variable: Use Behavior

Berdasarkan pada tabel 12, persamaan regresi antara Use Behavior (Y) terhadap empat variabel independen (x) adalah:

$$y = 0.435x_1 + 0.139x_2 + 0.514x_3 - 0.671x_4 + 7.589$$

Dimana: $x_1 = PE$, $x_2 = EE$, $x_3 = SI$, $x_4 = FC$ dan $y = UB$.

Diperoleh nilai signifikansi untuk koefisien x_1 , x_2 , x_3 , dan x_4 berurutan adalah 0.007, 0.567, 0.048, dan 0.078. Dengan membandingkan nilai signifikansi ini dengan nilai $\alpha/2$ (0.025) dari keempat variabel pada saat di uji secara bersamaan dapat disimpulkan bahwa variabel yang lebih dominan berpengaruh signifikan adalah x_1 (*Performance Expectancy*) terhadap y (*Use Behavior*).

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPOTIFY DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT

Analisis Tabulasi Silang

Untuk mengetahui hasil persentase kepuasan masing-masing kelima variabel menurut jenis kelamin, maka peneliti melakukan analisis tabulasi silang dengan aplikasi SPSS versi 29 menggunakan rumus berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Persentase tabulasi silang (\%)} \\ & = (\text{Jumlah Frekuensi sel} / \text{Jumlah Responden}) \times (100\%) \end{aligned}$$

Tabel 13 Kepuasan mahasiswa laki-laki dan perempuan untuk kelima variabel

| Variabel | Urutan Pertama | Urutan Kedua |
|----------|-------------------|-------------------|
| PE | Perempuan (90%) | Laki-laki (73.6%) |
| EE | Perempuan (91.7%) | Laki-laki (86.1%) |
| SI | Perempuan (75%) | Laki-laki (63.3) |

Tabel 13 merupakan ringkasan urutan persentase mahasiswa menurut jenis kelamin yang memiliki kepuasan yang baik dan sangat baik. Berdasarkan hasil yang dapat dilihat bahwa urutan pertama yang memiliki kepuasan yang baik dan sangat baik dalam hal *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* adalah mahasiswa perempuan dibanding dengan mahasiswa laki-laki yang menggunakan aplikasi Spotify gratis.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan analisis kepuasan pengguna aplikasi Spotify gratis pada mahasiswa Universitas Advent Indonesia menggunakan metode UTAUT maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dan realibilitas terhadap kuesioner terbukti valid dan reliabel.

Hasil Perhitungan total rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan pengguna Spotify gratis adalah sebesar 4.17 dan nilai tersebut dapat dikategorikan puas dengan menggunakan model yang didefinisikan oleh Kaplan dan Norton.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa keempat variabel utama dalam model UTAUT saat diuji secara sendiri-sendiri, yaitu harapan kinerja (PE), harapan kemudahan penggunaan (EE), pengaruh sosial (SI), dan kondisi yang memfasilitasi penggunaan (FC), secara signifikan mempengaruhi perilaku pengguna (UB) aplikasi Spotify gratis, namun pada saat keempat variabel secara bersamaan dianalisis uji regresi berganda

dengan persamaan $y = 0.435x_1 + 0.139x_2 + 0.514x_3 - 0.671x_4 + 7.589$ maka hasil menunjukkan bahwa variabel yang lebih dominan berpengaruh signifikan adalah x_1 (*Performance Expectancy*) dan x_4 (*Facilitating Condition*) bernilai negatif terhadap *Use Behavior*.

Kemudian dari hasil perhitungan uji tabulasi silang menurut *gander* diperoleh bahwa mahasiswa perempuan memiliki kepuasan yang lebih baik daripada mahasiswa laki-laki terhadap penggunaan Spotify gratis.

Saran untuk peneliti selanjutnya adalah untuk memperluas cakupan populasi responden, menggunakan metode yang berbeda atau menggabungkan beberapa metode, menambah variabel lain, serta meningkatkan jumlah sampel responden untuk meningkatkan keakuratan dan validitas hasil penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Andry, J. F., & Tjee, C. (2019). Analisis Minat Mahasiswa Mendengarkan Aplikasi Musik Berbayar Dan Unduhan Musik Gratis. *Jbase - Journal Of Business And Audit Information Systems*, 2(2). <https://doi.org/10.30813/jbase.v2i2.1727>.
- And, I., & Expert, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *INFORMASI ARTIKEL ABSTRAK* (Vol. 4, Issue 2). <https://e-journal.unper.ac.id/index.php/informatics>.
- Bayhaqi1, F., Kadek, I., & Nuryana2, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ dengan Metode UTAUT.
- Dalam, A., Kaulitas, M., Terhadap, P., Konsumen, K., Asbar, Y., Saptari, M. A., & Fakultas Ekinomi, D. (2017). Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PISCES. *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(2).
- Febriani, A., & Tiorida, E. (N.D.). Pengaruh Perceived Value Spotify Premium Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Di Wilayah Bandung Raya).
- Karyono, Z. R., Mursityo, Y. T., & Muslimah Az-Zahra, H. (2019). Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Music Streaming

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPOTIFY DENGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT

Menggunakan Metode Ux Curve (Studi Pada Spotify Dan Joox) (Vol. 3, Issue 7).

[Http://J-Ptiik.ub.ac.id](http://J-Ptiik.ub.ac.id).

Limbong, A. (n.d.). *Persepsi Mahasiswa terhadap Sistem Manajemen Pembelajaran Online di Universitas Advent Indonesia*.

Luh Eni KN., & Krisna Heryanda, K. (2021). *Nc 4.0 License-*

Http://Creativecommons.Org/Licenses/By-Nc/4.0. 9(2), 276–283.

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/eku> Pendidikan Ekonomi, J., Gaya Hidup Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.

Noviani, D., Pratiwi, R., Silvianadewi, S., Alexandri, M. B., & Hakim, M. A. (2020). Pengaruh Streaming Musik Terhadap Industri Musik Di Indonesia. In *Jurnal Bisnis Strategi* (Vol. 29, Issue 1).

Patmalasari1, D., & Dwi, A. (n.d.). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT. *JEISBI*, 02, 2021.

Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. *Compiler*, 7(1).

Sindarta, F., & Santoso, T. (2022). *Pengaruh Perceived Ease Of Use Terhadap Intention To Use Melalui Perceived Usefulness Aplikasi Pemutar Musik Spotify Di Kalangan Pengguna Smartphone Berbasis Android* (Vol. 10, Issue 1).

Soma, K., Yudha, A., & Tricahyono, D. (N.D.). Pengaruh Harga Dan Citra Merek Terhadap Minat Berlangganan Spotify Premium Pada Mahasiswa Di Indonesia.

Susafaati, S. (2018). Pengukuran Kepuasan Penggunaan Aplikasi Lsd Air Freight Cargo Dengan Metode Utaut. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 11(2), 142–151.