

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Spotify pada Generasi Z di Kota Depok

Ayesha Nur Atiqah^{1*}, Taat Kuspriyono¹

¹*Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia

Email Korespondensi: *ayesanuratiqa@gmail.com

Informasi Artikel

Submitted : 12-09-2026

Accepted : 22-09-2026

Published : 30-12-2026

Keywords:

Service Quality, Ease of Use, User Satisfaction, Spotify, Generation Z

Abstract

The rapid development of digital technology has transformed people's entertainment consumption patterns, particularly through music streaming services. Spotify, as one of the music streaming platforms with a large user base, continues to face challenges in providing service quality and ease of use that meet users' expectations, particularly among Generation Z in Depok City. This study aims to analyze the effect of service quality and ease of use on Spotify users' satisfaction, both partially and simultaneously. This research employed a quantitative method using a survey of 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using IBM SPSS Statistics 26. The results show that service quality and ease of use have a positive and significant effect on user satisfaction, both partially and simultaneously. Ease of use has a more dominant influence than service quality. Simultaneously, both variables explain 63.5% of the variation in user satisfaction. These findings indicate that improving user satisfaction is not only related to service quality but also to users' ability to understand, access, and operate Spotify's application features easily.

Abstrak

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mengubah pola konsumsi hiburan masyarakat, terutama melalui layanan *streaming* musik. Spotify sebagai salah satu *platform streaming* musik dengan jumlah pengguna yang besar masih menghadapi tantangan dalam memberikan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan yang dapat memenuhi harapan pengguna, khususnya Generasi Z di Kota Depok. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Spotify, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Kemudahan penggunaan menunjukkan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas layanan. Secara bersamaan, kedua variabel mampu menjelaskan 63,5% variasi kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna tidak hanya berkaitan dengan kualitas layanan, tetapi juga dengan kemudahan pengguna dalam memahami, mengakses, dan mengoperasikan fitur aplikasi Spotify.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Spotify, Generasi Z

This is an open access article under the CC-BY-SA license



1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola konsumsi hiburan masyarakat secara mendasar, termasuk dalam cara mengakses musik. Masyarakat yang sebelumnya menggunakan media fisik seperti kaset dan *compact disc* kini semakin beralih ke layanan musik berbasis digital yang dapat diakses secara daring kapan saja dan di mana saja. Layanan *streaming* musik menjadi salah satu alternatif yang banyak digunakan karena menawarkan kepraktisan, fleksibilitas, serta katalog musik yang luas tanpa memerlukan ruang penyimpanan pada perangkat.

Di antara berbagai *platform* yang tersedia, Spotify merupakan salah satu *platform streaming* musik dengan jumlah pengguna yang besar dan jangkauan global yang luas. Persaingan industri *streaming* musik juga semakin ketat dengan hadirnya berbagai *platform* seperti YouTube Music, JOOX, Apple Music, dan *platform* lainnya yang menawarkan keunggulan layanan masing-masing (Setiyani et al., 2023).

Generasi Z menjadi salah satu kelompok pengguna yang relevan dalam perkembangan layanan digital karena tumbuh dan berkembang bersamaan dengan pesatnya teknologi informasi. Penggunaan aplikasi *streaming* musik bagi kelompok ini tidak hanya berkaitan dengan kebutuhan hiburan, tetapi juga dapat menjadi bagian dari aktivitas digital dan gaya hidup. Kondisi tersebut menjadikan pengalaman pengguna sebagai aspek penting dalam mempertahankan penggunaan suatu *platform*. Fenomena penggunaan Spotify juga terlihat di Kota Depok yang memiliki populasi pelajar dan mahasiswa dalam jumlah besar. Dalam kondisi persaingan layanan digital yang semakin tinggi, penyedia layanan tidak cukup hanya menyediakan berbagai fitur, tetapi juga perlu memastikan bahwa layanan dapat digunakan secara mudah serta memberikan pengalaman yang sesuai dengan harapan pengguna.

Meskipun memiliki jumlah pengguna yang besar, penggunaan Spotify tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Keluhan yang ditemukan antara lain gangguan ketika pemutaran lagu, kualitas suara yang dipengaruhi kondisi jaringan, serta kemunculan iklan yang dapat mengurangi kenyamanan, khususnya pada pengguna versi gratis. Selain itu, tampilan antarmuka dan sistem navigasi yang belum selalu mudah dipahami dapat menjadi kendala bagi pengguna dalam mengakses fitur tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dalam layanan digital tidak hanya berkaitan dengan tersedianya suatu layanan, tetapi juga dengan bagaimana kualitas layanan tersebut dirasakan dan seberapa mudah sistem digunakan. Kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna, sedangkan kemudahan penggunaan berkaitan dengan sejauh mana suatu sistem dapat dipahami dan dioperasikan tanpa memberikan usaha yang berlebihan. Kedua aspek tersebut menjadi penting dalam kajian kepuasan pengguna karena pengalaman yang baik dalam memperoleh layanan dan menggunakan sistem dapat membentuk evaluasi positif terhadap layanan yang diterima.

Secara teoritis, hubungan antara kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna menjadi semakin relevan dalam konteks layanan digital. Pengguna tidak hanya mengevaluasi hasil akhir dari suatu layanan, tetapi juga pengalaman selama berinteraksi dengan sistem. Kualitas layanan yang baik dapat membentuk persepsi bahwa kebutuhan pengguna telah terpenuhi, sementara kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha yang diperlukan pengguna untuk memahami dan menjalankan fitur aplikasi. Dengan demikian, kedua variabel tersebut dapat dipandang sebagai aspek yang saling melengkapi dalam membentuk kepuasan pengguna layanan berbasis aplikasi. Temuan Kurnianti & Vitiasia, (2025) turut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. Hasil tersebut memperkuat bahwa kedua aspek tersebut dapat menjadi bagian penting dalam membentuk kepuasan pengguna pada layanan berbasis aplikasi. Namun, pengaruh kedua aspek tersebut tidak selalu menunjukkan hasil yang sama pada setiap jenis layanan digital karena karakteristik layanan, kebutuhan pengguna, serta bentuk interaksi dengan aplikasi dapat berbeda.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan adanya kecenderungan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berhubungan dengan kepuasan pengguna pada berbagai layanan berbasis teknologi. Pitriani & Yuliantari, (2024), S. G. Safitri & Dewi, (2025), Suteja & Ariasih, (2025), serta Oktaviano L et al., (2024) menemukan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada layanan perbankan, transportasi online, mobile banking, dan layanan kesehatan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel dapat menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pada berbagai bentuk layanan digital. Hasil serupa juga ditemukan oleh (Kinasih & Rizqullah, 2023), pada layanan GrabFood di Kota Depok

serta (Siallagan et al., 2026) pada layanan perbankan seluler. Di sisi lain, hasil penelitian tidak sepenuhnya konsisten. Latuo & Nuryani, (2025) menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Fransiska & Aquinia, (2023) juga menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Gojek, sedangkan kemudahan penggunaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Sementara itu, A. N. Safitri et al., (2025) menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna ShopeeFood, tetapi penelitian tersebut tidak menguji kedua variabel secara bersamaan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan dapat dipengaruhi oleh karakteristik serta konteks masing-masing layanan digital.

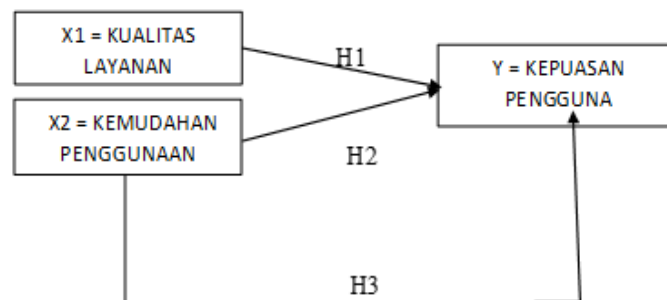
Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, sebagian besar kajian masih berfokus pada layanan perbankan, transportasi, kesehatan, dan pesan-antar makanan. Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan bukti mengenai keterkaitan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan dengan kepuasan pengguna, karakteristik layanan *streaming* musik memiliki konteks yang berbeda. Pada layanan *streaming* musik, pengguna melakukan interaksi secara berulang dengan berbagai fitur seperti pencarian, pemutaran musik, pembuatan daftar putar, navigasi, serta pengaturan akun. Oleh karena itu, temuan pada layanan digital lainnya belum tentu sepenuhnya menggambarkan pengalaman pengguna pada *platform streaming* musik. Selain itu, belum ditemukan penelitian yang secara khusus menguji kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara simultan terhadap kepuasan pengguna Spotify pada Generasi Z di Kota Depok. Kondisi tersebut menjadi *research gap* yang mendasari penelitian ini.

Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Spotify pada Generasi Z di Kota Depok, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperluas kajian mengenai kepuasan pengguna pada layanan *streaming* musik serta memberikan informasi empiris mengenai aspek layanan dan penggunaan aplikasi yang berkaitan dengan kepuasan pengguna Spotify.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kerangka Berpikir dan Hipotesis

Kerangka berpikir merupakan landasan konseptual yang menggambarkan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini, yaitu Kualitas Layanan (X_1) dan Kemudahan Penggunaan (X_2) sebagai variabel independen serta Kepuasan Pengguna (Y) sebagai variabel dependen. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan aplikasi Spotify dalam menyediakan layanan yang andal, cepat, dan stabil, sedangkan kemudahan penggunaan menggambarkan kemudahan pengguna dalam mengakses dan mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia. Kedua variabel tersebut diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

- H₁ : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Spotify pada Generasi Z di Kota Depok.
- H₂ : Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Spotify pada Generasi Z di Kota Depok.
- H₃ : Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Spotify pada Generasi Z di Kota Depok.

2.2 Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Tahapan penelitian meliputi identifikasi permasalahan, penyusunan landasan teori dan kerangka berpikir, perumusan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen penelitian, penyebaran kuesioner, pengolahan dan analisis data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26, serta penarikan kesimpulan dan penyusunan saran. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik guna mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Spotify.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Spotify yang termasuk dalam kategori Generasi Z, berusia 13 hingga 28 tahun, dan berdomisili di Kota Depok. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Spotify yang berdomisili di Kota Depok dan termasuk dalam rentang usia Generasi Z. Penelitian tidak membatasi jenis akun Spotify yang digunakan, sehingga pengguna Spotify Free maupun Premium dapat menjadi responden selama memenuhi kriteria penelitian.

Penyaringan responden dilakukan melalui pertanyaan identitas dan pertanyaan penyaring pada kuesioner untuk memastikan bahwa responden sesuai dengan karakteristik penelitian, yaitu berdomisili di Kota Depok, berada pada rentang usia yang ditentukan, serta menggunakan aplikasi Spotify. Responden yang tidak memenuhi kriteria tersebut tidak termasuk dalam data penelitian.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi pengguna Spotify Generasi Z di Kota Depok tidak diketahui secara pasti. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 96 responden. Untuk memenuhi jumlah minimum sekaligus mengantisipasi adanya data yang tidak sesuai dengan kriteria penelitian, jumlah responden yang digunakan ditetapkan sebanyak 100 orang.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, yaitu skor 1 untuk “sangat tidak setuju” hingga skor 5 untuk “sangat setuju”. Kuesioner disebarkan secara daring kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Penelitian ini tidak melakukan *pilot test* atau uji coba instrumen secara terpisah sebelum penyebaran kuesioner utama. Pengujian kualitas instrumen dilakukan terhadap data yang diperoleh dari 100 responden penelitian melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti.

2.3 Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu Kualitas Layanan (X_1) dan Kemudahan Penggunaan (X_2), serta satu variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (Y). Kualitas Layanan diukur melalui lima dimensi *SERVQUAL* (Parasuraman dalam (Sinollah & Masruro, 2019), Kemudahan Penggunaan melalui empat dimensi (Davis, 2014 dalam (Pitriani & Yuliantari, 2024), dan Kepuasan Pengguna melalui lima dimensi (Tjiptono, 2019 dalam (Sepnandito & Suharyati, 2024). Rincian variabel, dimensi, indikator, dan item pernyataan disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Layanan (X1) Menurut Parasuraman dalam (Sinollah & Masruro, 2019)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Keandalan sistem aplikasi
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan akses aplikasi
	Bukti Fisik (Tangibles)	Kualitas fitur aplikasi
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kestabilan aplikasi
	Empati (<i>Empathy</i>)	Respons layanan terhadap pengguna
Kemudahan Penggunaan (X2) Menurut Davis dalam (Pitriani & Yuliantari, 2024)	Kemudahan Dipahami (<i>Easy to Understand</i>)	Tampilan aplikasi mudah dipahami
	Kemudahan Digunakan (<i>Easy to Use</i>)	Aplikasi mudah digunakan
	Kemudahan Navigasi (<i>Easy Navigation</i>)	Fitur aplikasi mudah diakses
	Fleksibilitas Penggunaan (<i>Flexibility</i>)	Aplikasi dapat digunakan sesuai kebutuhan pengguna
	Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	Penggunaan aplikasi tidak membutuhkan usaha yang besar
Kepuasan Pengguna (Y) Menurut Fandy Tjiptono dalam (Sepnandito & Suharyati, 2024)	Kesesuaian Harapan (<i>Expectation Confirmation</i>)	Aplikasi mampu memenuhi harapan pengguna
	Kepuasan terhadap Layanan (<i>Service Satisfaction</i>)	Pengguna merasa puas setelah menggunakan aplikasi
	Kepuasan terhadap Fitur (<i>Feature Satisfaction</i>)	Fitur aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna
	Pengalaman Penggunaan (<i>User Experience</i>)	Pengguna merasa nyaman saat menggunakan aplikasi
	Loyalitas Pengguna	Pengguna bersedia menggunakan kembali dan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain

2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien regresi, dan koefisien determinasi. Penggunaan teknik tersebut juga diterapkan dalam penelitian kuantitatif terdahulu yang menggunakan pengujian validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien regresi, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (Maulida et al., 2022), (Budiana, 2022).

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Selanjutnya, uji asumsi klasik dilakukan melalui uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas untuk memastikan kelayakan model sebelum dilakukan pengujian koefisien regresi (Budiana, 2022), (Askar et al., 2022).

Uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan (X₁) dan Kemudahan Penggunaan (X₂) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Pengujian dilakukan secara parsial menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, serta secara simultan menggunakan uji F untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama. Selanjutnya, koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna (Maulida et al., 2022), (Budiana, 2022).

Untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel independen secara parsial, digunakan perhitungan sumbangan efektif dengan rumus $\beta \times r \times 100\%$, yaitu perkalian nilai *Standardized Coefficients Beta* dengan nilai *Zero-order* (Rusydina Husna & Aulia, 2023).

$$KP = \beta \times r \times 100\%,$$

Keterangan:

- KP = kontribusi parsial,
- β = *Standardized Coefficients Beta*,
- r = *Zero-order*.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Keputusan pengujian didasarkan pada nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan serta analisis data penelitian ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 26. Data yang dianalisis diperoleh dari 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi Spotify Generasi Z berdomisili di Kota Depok, yang telah memenuhi seluruh kriteria penelitian yang ditetapkan, untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan (X_1) dan Kemudahan Penggunaan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) pada aplikasi Spotify.

3.1 Uji Kualitas Data

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	Keterangan	R tabel	Kondisi
Kualitas Layanan (X_1)	X1.1	0,563	>	0,1966	Valid
	X1.2	0,628	>	0,1966	Valid
	X1.3	0,520	>	0,1966	Valid
	X1.4	0,526	>	0,1966	Valid
	X1.5	0,416	>	0,1966	Valid
	X1.6	0,284	>	0,1966	Valid
	X1.7	0,584	>	0,1966	Valid
	X1.8	0,487	>	0,1966	Valid
	X1.9	0,428	>	0,1966	Valid
	X1.10	0,560	>	0,1966	Valid
Kemudahan Penggunaan (X_2)	X2.1	0,606	>	0,1966	Valid
	X2.2	0,455	>	0,1966	Valid
	X2.3	0,550	>	0,1966	Valid
	X2.4	0,474	>	0,1966	Valid
	X2.5	0,367	>	0,1966	Valid
	X2.6	0,426	>	0,1966	Valid
	X2.7	0,356	>	0,1966	Valid
	X2.8	0,362	>	0,1966	Valid
	X2.9	0,575	>	0,1966	Valid
	X2.10	0,524	>	0,1966	Valid
	X2.11	0,435	>	0,1966	Valid
	X2.12	0,477	>	0,1966	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1	0,552	>	0,1966	Valid
	Y2	0,515	>	0,1966	Valid
	Y3	0,568	>	0,1966	Valid
	Y4	0,558	>	0,1966	Valid
	Y5	0,388	>	0,1966	Valid
	Y6	0,525	>	0,1966	Valid
	Y7	0,628	>	0,1966	Valid
	Y8	0,603	>	0,1966	Valid
	Y9	0,564	>	0,1966	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 2, seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Pengguna memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0,1966 serta nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	R tabel	Kesimpulan
Kualitas Layanan (X1)	0,672	0,60	RELIABEL
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,669	0,60	RELIABEL
Kepuasan Pengguna(Y)	0,704	0,60	RELIABEL

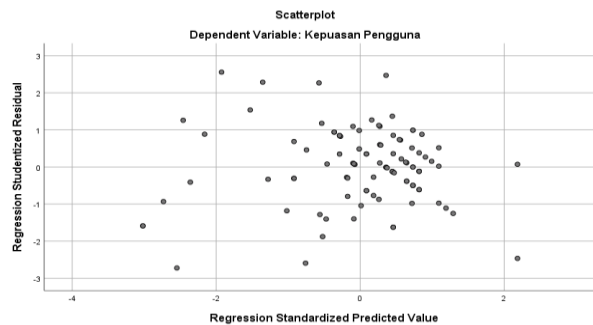
Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,672 untuk Kualitas Layanan, 0,669 untuk Kemudahan Penggunaan, dan 0,704 untuk Kepuasan Pengguna. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

3.2 Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Nilai
N	100
Mean Residual	0,0000000
Std. Deviation	201,137,590
Kolmogorov-Smirnov Z	0,066
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200 ^{c,d}

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200, lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa residual penelitian memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik *scatterplot* menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
1	Kualitas Layanan (X1)	0,408	2,451	Tidak terjadi Multikolinearitas
2	Kemudahan Penggunaan	0,408	2,451	Tidak terjadi Multikolinearitas

Selanjutnya, hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai *Tolerance* sebesar 0,408 dan VIF sebesar 2,451 pada kedua variabel independen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model penelitian. Dengan terpenuhinya asumsi tersebut, pengujian terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat dilanjutkan.

3.3 Uji Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji T Parsial

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.
Kualitas Layanan	9,898	1,984	0,000
Kemudahan Penggunaan	12,294	1,984	0,000

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi berada di bawah 0,05 sehingga H_1 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan pengguna berkaitan dengan tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi Spotify.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai signifikansi yang diperoleh berada di bawah 0,05

sehingga H₂ diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah pengguna memahami, mengakses, dan mengoperasikan fitur Spotify, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

Tabel 7. Uji F Simultan

Model	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Regression	697,122	2	348,561	84,417	0,000
Residual	400,518	97	4,129	-	-
Total	1,097,640	99	-	-	-

Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 84,417 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H₃ diterima dan Kualitas Layanan serta Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

3.4 Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil perhitungan kontribusi parsial pada Tabel 8, Kualitas Layanan memberikan kontribusi sebesar 18,7%, sedangkan Kemudahan Penggunaan memberikan kontribusi sebesar 44,9%. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan memiliki kontribusi parsial yang lebih besar dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna dibandingkan Kualitas Layanan.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Parsial

Variabel	<i>Beta (β)</i>	<i>Zero-Order (r)</i>	$\beta \times r$	Kontribusi (%)
Kualitas Layanan	0,264	0,707	0,1866	18,7%
Kemudahan Penggunaan	0,576	0,779	0,4487	44,9%
Total			0,6353	63,6

Koefisien determinasi simultan pada Tabel 9 menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,635 atau 63,5%. Dengan demikian, Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama mampu menjelaskan 63,5% variasi Kepuasan Pengguna, sedangkan 36,5% lainnya berkaitan dengan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,797	0,635	0,628	203,021

3.5 Uji Koefisien Regresi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Regresi

Model	<i>Unstandardized B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
(Constant)	3,665	2,756		1,330	0,187
Kualitas Layanan	0,230	0,084	0,264	2,751	0,007
Kemudahan Penggunaan	0,495	0,082	0,576	5,995	0,000

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

$$Y = 3,665 + 0,230X_1 + 0,495X_2 + e$$

Koefisien Kualitas Layanan sebesar 0,230 dan Kemudahan Penggunaan sebesar 0,495 menunjukkan arah hubungan yang positif terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai signifikansi masing-masing variabel juga berada di bawah 0,05. Dibandingkan Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan memiliki nilai koefisien yang lebih besar dalam model penelitian.

3.6 Pembahasan

3.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Spotify. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan, kestabilan, kecepatan akses, dan kualitas layanan yang dirasakan pengguna menjadi bagian dalam pembentukan kepuasan.

Pada layanan *streaming* musik, pengguna tidak hanya membutuhkan akses terhadap musik, tetapi juga mengharapkan layanan yang dapat digunakan secara lancar dan sesuai dengan harapan. Gangguan pemutaran atau akses yang tidak stabil dapat mengurangi kenyamanan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (S. G. Safitri & Dewi, 2025) serta (Suteja & Ariasih, 2025) yang menemukan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada layanan berbasis aplikasi.

3.6.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Kemudahan Penggunaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam memahami tampilan, menemukan fitur, melakukan navigasi, dan mengoperasikan aplikasi menjadi bagian penting dari pengalaman pengguna Spotify.

Kontribusi parsial Kemudahan Penggunaan sebesar 44,9% lebih besar dibandingkan Kualitas Layanan sebesar 18,7%. Kondisi tersebut dapat dipahami melalui karakteristik Generasi Z yang telah terbiasa dengan teknologi digital dan berbagai aplikasi, sehingga cenderung mengharapkan proses yang praktis, mudah dipahami, dan efisien. Pada Spotify, kemudahan tersebut berkaitan dengan aktivitas seperti mencari lagu, berpindah lagu, membuat playlist, dan menggunakan berbagai fitur aplikasi.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan interaksi dengan aplikasi menjadi aspek yang lebih menonjol dalam membentuk kepuasan responden Generasi Z di Kota Depok. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Oktaviano L et al., 2024) dan (Latuo & Nuryani, 2025) yang menunjukkan adanya pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna layanan berbasis aplikasi.

3.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai *R Square* sebesar 0,635 atau 63,5% menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama mampu menjelaskan 63,5% variasi Kepuasan Pengguna, sedangkan 36,5% lainnya berkaitan dengan faktor lain di luar penelitian.

Secara teoretis, kepuasan pengguna layanan digital tidak hanya berkaitan dengan kualitas layanan yang diterima, tetapi juga dengan kemudahan dalam berinteraksi dengan sistem. Dalam konteks Spotify, layanan yang berkualitas dan mudah digunakan dapat saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman penggunaan yang sesuai dengan harapan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pitriani & Yuliantari, 2024) serta (S. G. Safitri & Dewi, 2025) yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada layanan berbasis aplikasi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Spotify pada Generasi Z di Kota Depok, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas Layanan berkontribusi sebesar 18,7%, sedangkan Kemudahan Penggunaan memiliki kontribusi yang lebih besar, yaitu 44,9%. Secara simultan, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 63,5% variasi Kepuasan Pengguna, sedangkan 36,5% lainnya berkaitan dengan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi merupakan aspek yang berkaitan dengan kepuasan pengguna Spotify. Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi manajemen Spotify Indonesia untuk lebih memperhatikan aspek Kemudahan Penggunaan. Perbaikan dapat diarahkan pada penyederhanaan navigasi, penyesuaian tampilan antarmuka (UI), serta kemudahan akses pada fitur pencarian, playlist,

dan pengaturan akun. Penempatan fitur yang lebih mudah ditemukan dan alur penggunaan yang sederhana dapat membantu pengguna memperoleh manfaat aplikasi dengan lebih cepat. Selain itu, kualitas layanan seperti kestabilan pemutaran musik dan akses aplikasi tetap perlu dipertahankan agar pengalaman pengguna tetap nyaman. Perbedaan karakteristik layanan Spotify Free dan Premium juga perlu diperhatikan agar pengalaman penggunaan pada masing-masing jenis akun dapat memenuhi harapan pengguna. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena responden hanya berasal dari Generasi Z di Kota Depok sehingga hasilnya belum dapat menggambarkan kondisi pengguna Spotify di wilayah lain. Penelitian ini juga hanya menggunakan Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan sebagai variabel independen, sehingga belum mencakup faktor lain seperti persepsi harga (*Price Perception*), kualitas konten, dan loyalitas pengguna. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah dan karakteristik responden, menambahkan variabel *Price Perception* dan kualitas konten, serta membandingkan pengguna Spotify Free dan Premium secara terpisah untuk memperoleh hasil yang lebih beragam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Askar, B. M., Musarofah, S., & Sya'adah, U. (2022). Kualitas Layanan, Nilai yang Diterima, dan Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator Quality of Service, Perceived Value, and Customer Loyalty: Customer Satisfaction as A Mediator. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 39(2), 106–117. <https://doi.org/10.58906/melati.v39i2.81>
- Budiana, D. U. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Banjaratma Service Quality and Village Performance Employees on Community Satisfaction in Banjaratma Village. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 39(2), 72–81. <https://doi.org/10.58906/melati.v39i2.77>
- Fransiska, & Aquinia, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan*, 4(1), 56–64. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v4i1.10>
- Kinasih, C. M., & Rizqullah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(6), 4026–4037. <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i6.1601>
- Kurnianti, I., & Vitiasia, V. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(4), 434–439. <https://doi.org/10.31334/jiap.v5i4.4925>
- Latuo, T. A., & Nuryani, H. S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Aplikasi Ferizy Penyeberangan Pototano-Kayangan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 3935–3947. <https://doi.org/10.63822/8amk6w24>
- Maulida, J. H., Waloejo, H. D., & Pinem, R. J. (2022). Keputusan Pembelian Laptop Asus (Studi pada Pengguna Laptop Asus di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 614–621. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35535>
- Oktaviano L, G. A., M. Sasmita, E., & Sari, B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Aplikasi dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Brand Ultrajaya Pada Aplikasi HANOMAN di HIS. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 7(3), 249-258. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v7i3.4271>
- Pitriani, M. N., & Yuliantari, K. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna Brimo Kcp Cibubur. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2), 74–81. <https://doi.org/10.31294/jab.v4i2.6377>

- Rusydina Husna, A., & Aulia, A. (2023). Peran Kepribadian Proaktif dan Resiliensi terhadap Keterikatan Kerja Petugas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. *Jurnal Ilmu Perilaku*, 7(2), 98–120. <https://doi.org/10.25077/jip.7.2.98-120.2023>
- Safitri, A. N., Azharah, M., Fayziyah, K., Aisyah, N. S., Kuntoro, A. Y., Fahlapi, R., Saputra, D. D., Hermanto, & Asra, T. (2025). Studi Pengaruh Kemudahan Akses Aplikasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Food. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 3(3), 152–167. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v3i3.1926>
- Safitri, S. G., & Dewi, S. S. (2025). Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan sebagai Kunci Kepuasan Pelanggan Gojek di Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Ilmiah Bisnis & Kewirausahaan*, 14(1), 149–160. <https://doi.org/10.37476/jbk.v14i1.4956>
- Sepnandito, P. D., & Suharyati. (2024). The Influence of Spotify Social Features and Personalized Marketing on Spotify Customer. *Journal of Young Entrepreneurs*, 3(2), 49–65. <https://ejournal.upnvj.ac.id/index.php/jye>
- Setiyani, L., Fathurrozaq, S., & Awalludin, D. (2023). Comparison Adoption Application Music Playlist Joox, Spotify, & Youtube Music Using Diffusion Technology Theory. *Journal of Business Management and Economic Development*, 1(02), 100–113. <https://doi.org/10.59653/jbmed.v1i02.45>
- Siallagan, P., Taofiqurrochman, C., & Kusnandar, A. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Transaksi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 9(3), 3491–3497. <https://doi.org/10.54371/jiip.v9i3.10985>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Suteja, K. B., & Ariasih, M. P. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna Mobile Banking BCA. *Jurnal Manajemen dan Bisnia*, 7(1), 344–350. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v7i1.83299>