

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN KONTEN MUSIK PADA APLIKASI SPOTIFY

Muhammad Maigy Pratama✉, Nor Anisa

Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Sari Mulia, Banjarmasin, Indonesia

Email: [maigy.pratama@student.unism.ac.id](mailto:maigy.pratama@student.unism.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.46880/methoda.Vol15No3.pp276-282>

## ABSTRACT

*This study aims to evaluate student satisfaction with the Spotify music streaming application by examining two primary factors: Service Quality and Music Content. Using a quantitative survey approach, data were collected from university students who actively use Spotify for digital music consumption. The findings reveal that most respondents perceive Spotify as easy to use (66.7%) and visually appealing (70.4%). Furthermore, users reported that Spotify's features enhance their listening experience (72.2%) and that the audio quality is satisfactory (64.8%). However, a notable proportion of respondents still experience errors or disturbances while using the application (57.4%). Music recommendations are generally viewed as suitable for users' moods (57.4%), and the ability to discover new songs through recommendations is considered helpful by 55.6% of respondents. Overall satisfaction levels reached only 50%, indicating that Spotify has not fully met user expectations. These results highlight the need for improvements in service quality, system stability, and recommendation accuracy to enhance overall user satisfaction among students.*

**Keyword:** Spotify, Student Satisfaction, Service Quality, Music Content, User Experience.

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi Spotify dengan meninjau dua faktor utama, yaitu kualitas layanan dan konten musik. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap mahasiswa pengguna aktif Spotify. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai Spotify mudah digunakan (66,7%) dan memiliki tampilan antarmuka yang menarik (70,4%). Selain itu, fitur-fitur aplikasi dinilai membantu pengalaman mendengarkan musik (72,2%) serta kualitas audio dianggap baik oleh sebagian besar pengguna (64,8%). Meskipun demikian, masih ditemukan keluhan terkait gangguan atau error saat menggunakan aplikasi (57,4%). Rekomendasi musik dinilai cukup sesuai dengan suasana hati pengguna (57,4%) dan fitur penemuan lagu baru dianggap bermanfaat oleh 55,6% responden. Secara keseluruhan, hanya 50% responden yang menyatakan puas menggunakan Spotify, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan belum optimal. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan stabilitas aplikasi sangat diperlukan untuk meningkatkan pengalaman serta kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan streaming musik.*

**Kata Kunci:** Spotify, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan, Konten Musik, Pengalaman Pengguna.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah secara

signifikan cara masyarakat mengonsumsi musik. Layanan streaming kini menjadi pilihan utama karena memberikan akses cepat, fleksibel, dan

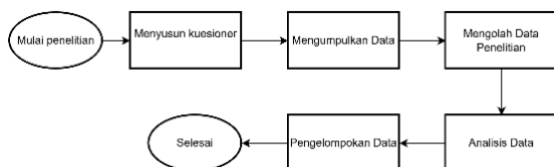
tanpa batas bagi penggunanya. Perubahan ini semakin dipercepat oleh adopsi gaya hidup digital pascapandemi, terutama di kalangan generasi muda dan mahasiswa yang semakin mengandalkan perangkat mobile dalam aktivitas sehari-hari (Artanti & Widodo, 2025). Di antara berbagai platform streaming yang tersedia, Spotify menempati posisi sebagai layanan musik digital yang paling banyak digunakan. Hal ini tidak terlepas dari desain antarmuka yang mudah dipahami, fitur personalisasi yang kuat, serta kemampuan aplikasi dalam menyesuaikan rekomendasi musik dengan preferensi (Dudin et al., 2025). Sistem rekomendasi berbasis kecerdasan buatan inilah yang menjadikan Spotify unggul dalam memberikan pengalaman mendengarkan musik yang lebih personal, sehingga banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa sebagai sarana hiburan maupun pendukung aktivitas akademik. Namun, beberapa penelitian mengungkapkan bahwa penggunaan Spotify masih menghadapi sejumlah tantangan. Pengguna melaporkan adanya gangguan teknis seperti error aplikasi, ketidakstabilan streaming, serta ketidaktepatan rekomendasi lagu yang dapat menurunkan kenyamanan dalam menggunakan layanan ini (Mochammad Abdul Machfud et al., 2024). Selain aspek teknis, kualitas konten musik seperti kelengkapan katalog, kemutakhiran lagu, dan kecocokan playlist dengan preferensi pengguna juga turut memengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara (Darwin et al., n.d.). Bagi mahasiswa, Spotify menjadi aplikasi yang banyak dipilih karena kemudahan penggunaan dan ketersediaan fitur yang mendukung pengalaman mendengarkan musik yang lebih efisien. Namun, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Spotify menunjukkan variasi. Beberapa studi menyebutkan bahwa terdapat perbedaan persepsi di kalangan pengguna terkait kualitas layanan, pengalaman mendengarkan musik, serta stabilitas aplikasi yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka (Dudin et al., 2025). Meskipun penelitian mengenai layanan digital telah banyak dilakukan, kajian yang secara khusus menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan konten musik terhadap kepuasan mahasiswa pengguna Spotify pada

periode 2021–2025 masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Spotify dengan meninjau dua aspek utama, yaitu kualitas layanan dan konten musik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai persepsi mahasiswa sebagai pengguna aktif Spotify serta menjadi dasar bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan layanan di masa mendatang.

## METODE PENELITIAN

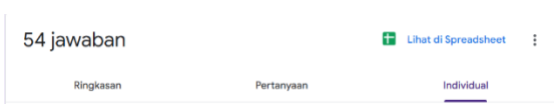
Metode penelitian untuk analisis korelasi rating kepuasan layanan musik pada aplikasi Spotify di lingkungan kampus menggunakan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara berbagai faktor layanan dan tingkat kepuasan mahasiswa secara objektif. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti menganalisis pola hubungan antarvariabel melalui data numerik yang diolah secara statistik (Listiorini, 2025). Penelitian ini menggunakan desain survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang diberikan kepada mahasiswa pengguna Spotify. Desain survei dianggap efektif untuk memperoleh data dari jumlah responden yang besar dalam waktu yang relatif cepat dan efisien (Maisaroh et al., 2024). Survei juga banyak digunakan dalam penelitian layanan digital karena mampu menangkap persepsi pengguna secara luas (Wulandari, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang menggunakan aplikasi Spotify untuk mendengarkan musik secara digital. Sementara itu, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mahasiswa yang benar-benar menggunakan Spotify secara aktif. Teknik ini sesuai digunakan dalam penelitian layanan digital karena meningkatkan akurasi data terhadap kelompok sasaran (Venessya & Sugiyanto, 2023). Namun, apabila memungkinkan, peneliti juga dapat menggunakan simple random sampling untuk memperoleh keragaman responden yang lebih luas (Bachri Setiawan Mandala Putra Erwan

Sastrawan Farid Darman, 2023) Jumlah sampel minimal yang digunakan adalah 50 responden, yang dianggap cukup untuk analisis korelasi (Listiorini, 2025) Selain itu, penggunaan purposive sampling membantu peneliti menghemat waktu dan sumber daya, karena peneliti dapat langsung memilih mahasiswa yang memenuhi kriteria tanpa harus melakukan sampling acak yang mungkin tidak relevan (Mochammad Abdul Machfud et al., 2024)



**Gambar 1.** Proses Alur *Flowchart*

Pertama Mulai Penelitian dengan perumusan masalah dan tujuan. Fokus utama adalah mengidentifikasi Rating kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi spotify sebagai media hiburan musik digital Lalu kedua Mengumpulkan Data dengan melakukan pengumpulan data melalui metode kuesioner. Ketiga ada Mengolahan Data Penelitian dengan melakukan pengolahan data dari hasil penelitian yang telah dikumpulkan dibersihkan dan diproses untuk memastikan akurasi, konsistensi, dan relevansi untuk analisis lebih lanjut. Keempat ada Kelompokkan Data dengan cara mengelompokkan data berdasarkan nama, jenis kelamin, dan usia untuk analisis lebih lanjut. Kelima Analisis Hasil dari perhitungan frekuensi, rata-rata, median, dan standar deviasi dari fitur terjemahan. Buat tabel dan grafik untuk visualisasi data (misalnya, grafik batang, grafik garis) dan yang Terakhir yaitu Kesimpulan. Berdasarkan analisis hasil, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi dan kesimpulan terkait kepuasan mahasiswa dan sekitarnya pada layanan Spotify sebagai alat untuk mendengarkan music secara digital



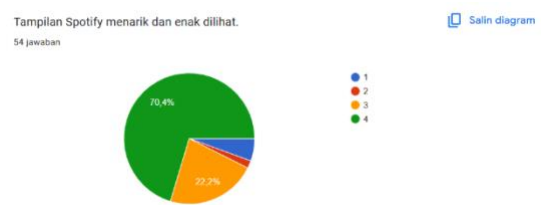
**Gambar 2.** Bukti responden

## HASIL DAN PEMBAHASAN



**Gambar 3.** Frekuensi Mudah Dalam Penggunaan Spotify

Dilihat dari grafik diatas menunjukkan persentase responden 66,7% merasa sangat setuju dengan kemudahan untuk menggunakan aplikasi spotify , 27,8% setuju 5,5% sangat tidak setuju terhadap mudahnya penggunaan aplikasi spotify dengan layanan yang berarti rata-rata dari responden banyak yang merasa sangat setuju dengan mudahnya penggunaan aplikasi spotify



**Gambar 4.** Frekuensi Menariknya Tampilan Pada Aplikasi Spotify

Dari grafik diatas menjelaskan bahwa 70,4% responden mengatakan bahwa tampilan pada aplikasi spotify sudah menarik dan enak dipandang dengan mata para penggunanya



**Gambar 5.** Frekuensi Bagusnya di Aplikasi Spotify

Dari grafik diatas menjelaskan bahwa 72,2% responden sangat menikmati fitur fitur yang ada pada aplikasi spotify yang membantu para penggunanya untuk menikmati musik



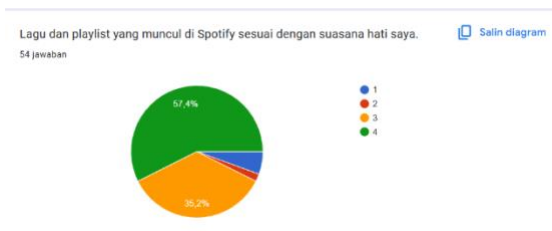
**Gambar 6.** Frekuensi Kualitas Suara Musik Pada Aplikasi Spotify

Dari grafik diatas menjelaskan bahwa 64,8% responden menyatakan bagusnya suara music yang keluar dari aplikasi spotify yang bisa disimpulkan suara musik yang dikeluarkan bagus didengar para penggunanya



**Gambar 7.** Frekuensi Gangguan yang Terjadi Saat Mendengarkan Music di Aplikasi Spotify

Dari grafik diatas menjelaskan bahwa 57,4% menyatakan bahwa pada aplikasi spotify masih terdapat gangguan atau error yang terjadi saat mendengarkan music di spotify



**Gambar 8.** Frekuensi Musik atau Lagu yang Keluar Sesuai Dengan Suasana Hati Pengguna

Dari grafik diatas menjelaskan bahwa 57,4% responden sangat setuju bahwa lagu atau musik pada aplikasi spotify bisa dicari menyesuaikan dengan suasana hati pada penggunanya yang bisa disimpulkan bahwa di aplikasi spotify para pengguna bisa mencari judul lagu ataupun playlist sesuai denhgan keadaan suasana hari penggunanya saat itu



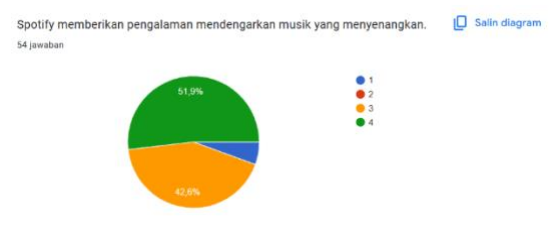
**Gambar 9.** Frekuensi Mudahnya Menemukan Music Yang Baru Atau Sedang Tren di Halaman Rekomendasi Pada Aplikasi Spotify

Dari grafik diatas menjelaskan bahwa ada 55,6% responden yang sangat setuju bahwa aplikasi spotify bisa menemukan lagu atau music yang baru dari halaman rekomendasi dari hanya adanya 55,6 persen responden yang menyatakan bahwa fitur itu benar bekerja yang berarti tidak benarnya bahwa fitur itu sangat membantu para penggunanya untuk menemukan music baru dihalaman rekomendasi



**Gambar 10.** Frekuensi Berguna Atau Engganya Aplikasi Spotify Untuk Menemani Para Pengguna

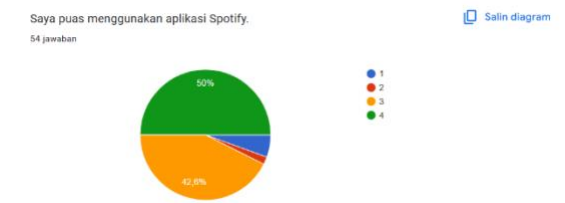
Dari grafik diatas menjelaskan bahwa 63% sangat setuju bahwa aplikasi spotify bisa saja berguna bahkan membantu penggunanya pada kegiatan sehari hari



**Gambar 11.** Frekuensi Pengalaman Menyenangkan Saat Mendengarkan Music di Aplikasi Spotify

Dari grafik diatas menjelaskan bahwa hanya 51,9% responden yang menyatakan sangat setuju bahwa aplikasi spotify bisa

menciptakan pengalaman yang menyenangkan saat mendengarkan musik di aplikasi spotify yang berarti aplikasi spotify belum bisa sepenuhnya menciptakan pengalaman yang menyenangkan saat mendengarkan musik



**Gambar 12.** Frekuensi Puasnya Para Penggunanya

Dari grafik diatas menjelaskan bahwa hanya 50% responden yang puas saat menggunakan spotify untuk mendengarkan music yang menyatakan bahwa aplikasi spotify belum sepenuhnya sempurna dan menjadi pilihan untuk mendengarkan music yang mengharuskan pembuat dari aplikasi spotify harus lebih mengembangkan biar kepuasan para pengguna aplikasi spotify puas saat menggunakan aplikasi spotify sebagai sarana untuk mendengarkan music secara digital

## Uji Validitas

VAR00007	Pearson Correlation	*	1	.833 <sup>**</sup>	.826 <sup>**</sup>	.718 <sup>**</sup>	.684 <sup>**</sup>	.691 <sup>**</sup>	.769 <sup>**</sup>	.731 <sup>**</sup>	.720 <sup>**</sup>	.734 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
N		55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
VAR00008	Pearson Correlation	*	.833 <sup>**</sup>	1	.872 <sup>**</sup>	.783 <sup>**</sup>	.885 <sup>**</sup>	.694 <sup>**</sup>	.712 <sup>**</sup>	.816 <sup>**</sup>	.719 <sup>**</sup>	.881 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
N		55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
VAR00009	Pearson Correlation	*	.833 <sup>**</sup>	.872 <sup>**</sup>	1	.739 <sup>**</sup>	.713 <sup>**</sup>	.722 <sup>**</sup>	.739 <sup>**</sup>	.734 <sup>**</sup>	.742 <sup>**</sup>	.716 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
N		55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
VAR00010	Pearson Correlation	*	.718 <sup>**</sup>	.783 <sup>**</sup>	.739 <sup>**</sup>	1	.758 <sup>**</sup>	.676 <sup>**</sup>	.634 <sup>**</sup>	.628 <sup>**</sup>	.580 <sup>**</sup>	.517 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
N		55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
VAR00011	Pearson Correlation	*	.684 <sup>**</sup>	.694 <sup>**</sup>	.713 <sup>**</sup>	.758 <sup>**</sup>	1	.783 <sup>**</sup>	.693 <sup>**</sup>	.690 <sup>**</sup>	.663 <sup>**</sup>	.560 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
N		55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
VAR00012	Pearson Correlation	*	.691 <sup>**</sup>	.694 <sup>**</sup>	.722 <sup>**</sup>	.676 <sup>**</sup>	.783 <sup>**</sup>	1	.896 <sup>**</sup>	.637 <sup>**</sup>	.712 <sup>**</sup>	.693 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
N		55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
VAR00013	Pearson Correlation	*	.769 <sup>**</sup>	.719 <sup>**</sup>	.739 <sup>**</sup>	.634 <sup>**</sup>	.693 <sup>**</sup>	.696 <sup>**</sup>	1	.860 <sup>**</sup>	.730 <sup>**</sup>	.798 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
N		55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
VAR00014	Pearson Correlation	*	.720 <sup>**</sup>	.719 <sup>**</sup>	.747 <sup>**</sup>	.580 <sup>**</sup>	.693 <sup>**</sup>	.712 <sup>**</sup>	.730 <sup>**</sup>	.784 <sup>**</sup>	1	.767 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
N		55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
VAR00015	Pearson Correlation	*	.734 <sup>**</sup>	.681 <sup>**</sup>	.716 <sup>**</sup>	.513 <sup>**</sup>	.585 <sup>**</sup>	.693 <sup>**</sup>	.739 <sup>**</sup>	.741 <sup>**</sup>	.767 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00

**Gambar 13.** Hasil Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode Pearson Product Moment untuk mengetahui sejauh mana setiap item pernyataan mampu mengukur konstruk kepuasan pengguna aplikasi Spotify. Berdasarkan hasil pada gambar pertama, seluruh item menunjukkan nilai korelasi yang tinggi, yaitu berada pada rentang 0.560 hingga 0.896, dengan seluruh nilai signifikan pada tingkat  $p < 0.01$  (ditandai dengan dua bintang \*\*).Nilai

korelasi yang melebihi batas minimal 0.30 menunjukkan bahwa seluruh item memiliki hubungan yang kuat dengan total skor dan tepat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kuesioner telah memenuhi syarat validitas, sehingga layak digunakan dalam proses analisis lanjutan.

## Uji Reliabilitas

### Reliability

**Scale: ALL VARIABLES**

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	55	98.2
	Excluded <sup>a</sup>	1	1.8
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	11

**Gambar 14.** Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diukur menggunakan Cronbach's Alpha, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal antar item dalam kuesioner. Hasil uji reliabilitas pada gambar kedua menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0.954 dengan jumlah 11 item. Nilai ini termasuk kategori sangat reliabel, karena berada jauh di atas standar minimal 0.70. Nilai tersebut menunjukkan bahwa item-item pada kuesioner memiliki tingkat keterkaitan yang kuat satu sama lain, serta menghasilkan jawaban yang stabil dan konsisten. Dengan reliabilitas setinggi ini, dapat dipastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur kepuasan pengguna Spotify secara konsisten di berbagai kondisi responden.

## Analisis Item-Total

Analisis Item-Total Statistics dilakukan untuk melihat kontribusi masing-masing item terhadap keseluruhan skala instrumen. Pada gambar ketiga, mayoritas item menunjukkan nilai Corrected Item-Total Correlation sebesar 0.759 hingga 0.896, sehingga dapat



dikategorikan sangat baik dan mampu merepresentasikan konstruk penelitian secara kuat. Namun, terdapat satu item yaitu VAR00006 yang memiliki nilai korelasi sebesar 0.000, sehingga tidak berkorelasi dengan total skor. Hal ini menunjukkan bahwa item tersebut tidak mengukur konstruk yang sama dengan item lainnya. Keberadaan item yang tidak valid ini diperkuat oleh nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted, di mana nilai alpha meningkat menjadi 0.964 jika item VAR00006 dihapus. Artinya, reliabilitas instrumen sebenarnya dapat meningkat jika item tersebut dihilangkan. Secara keseluruhan, 10 item dinyatakan berkualitas sangat baik dan layak digunakan, sedangkan item VAR00006 perlu direvisi atau dipertimbangkan untuk tidak digunakan dalam penelitian selanjutnya agar instrumen semakin optimal.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00006	34.5091	51.218	.000	.964
VAR00007	34.0000	41.148	.874	.946
VAR00008	33.9818	41.166	.847	.947
VAR00009	33.9455	41.127	.879	.946
VAR00010	34.0000	43.000	.759	.951
VAR00011	34.0545	43.127	.775	.950
VAR00012	34.1091	40.914	.879	.946
VAR00013	34.1091	41.210	.874	.946
VAR00014	34.0545	41.053	.859	.947
VAR00015	34.1455	41.830	.816	.949
VAR00016	34.1818	41.966	.785	.950

**Gambar 15.** Output Item Total Statistics

### Pembahasan Hasil Analisis Statistik

Secara umum, hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen kuesioner dalam penelitian ini memiliki kualitas yang sangat baik. Tingginya korelasi antar item pada uji validitas menunjukkan bahwa responden memberikan jawaban yang konsisten dan relevan dengan konstruk kepuasan aplikasi Spotify. Hal ini diperkuat oleh hasil reliabilitas yang sangat tinggi, menandakan bahwa instrumen bekerja stabil dan mampu mengukur persepsi kepuasan pengguna secara akurat. Analisis Item-Total Statistics juga mendukung temuan sebelumnya, di mana hampir semua item memberikan kontribusi yang besar terhadap skala pengukuran. Satu-satunya kelemahan hanya terdapat pada item VAR00006 yang tidak sejalan dengan item lain, sehingga perlu dievaluasi. Meski demikian, secara keseluruhan

instrumen tetap dapat dinilai sangat layak digunakan dalam penelitian ini.



**Gambar 16.** Feedback Pengguna Aplikasi Spotify

Word Cloud ini merepresentasikan frekuensi kata-kata yang muncul dalam feedback terbuka pengguna mengenai aplikasi Spotify. Semakin besar ukuran sebuah kata, semakin sering kata tersebut disebutkan oleh responden, yang menunjukkan fokus utama dari pengalaman mereka. Kata yang paling dominan dan terbesar adalah "bagus", menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memiliki pandangan positif terhadap kualitas keseluruhan aplikasi dan layanannya. Sentimen positif lainnya didukung oleh kata-kata seperti "keren", "musik", dan "lagu", menegaskan bahwa konten dan pengalaman mendengarkan musik itu sendiri sangat dihargai. Pengguna juga menyebutkan kata "premium" dan "aplikasinya", yang mengindikasikan bahwa versi berbayar dan aplikasi itu sendiri dinilai memuaskan.

### KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna aktif Spotify berdasarkan kualitas layanan dan konten musik. Metode kuantitatif melalui survei digunakan untuk mengumpulkan data dari 54 responden mahasiswa pengguna aktif Spotify. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen menunjukkan kualitas yang sangat baik, dengan nilai Cronbach's Alpha 0.954. Secara persepsi pengguna, Spotify dinilai unggul dalam kemudahan penggunaan (66,7%) dan tampilan antarmuka yang menarik (70,4%) , serta fitur-fiturnya membantu pengalaman mendengarkan

musik (72,2%) dan kualitas audio dianggap baik (64,8%). Namun, aspek layanan teknis masih menjadi kendala, karena mayoritas responden (57,4%) masih mengalami gangguan atau *error* saat menggunakan aplikasi. Untuk faktor konten, rekomendasi musik dinilai cukup sesuai dengan suasana hati (57,4%) , dan fitur penemuan lagu baru bermanfaat (55,6%). Meskipun terdapat keunggulan tersebut, tingkat kepuasan secara keseluruhan hanya mencapai **50%**, menunjukkan bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya sempurna dan belum mencapai tingkat kepuasan optimal bagi pengguna mahasiswa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, terutama dalam hal stabilitas sistem dan perbaikan kendala teknis, sangat diperlukan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Artanti, F. D., & Widodo, S. (2025). Analisis Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Viu Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 6(2).  
<https://doi.org/10.47065/josh.v6i2.6529>
- Bachri Setiawan Mandala Putra Erwan Sastrawan Farid Darman, S. (2023). The Digital Marketing to Influence Customer Satisfaction Mediated by Purchase Decision. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21, 578–592.  
<https://doi.org/10.21776/ub.jam.2022.021.03.03>
- Darwin, D., Rosalia, O., Astuti, P., Siregar, H., Darma Persada, U., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (n.d.). *The effect of the use of Digital Learning Applications on Student Learning Outcomes in the era of Education 4.0*.  
<https://doi.org/10.62872/nz41ct42>
- Dudin, I., Ramdhani, L., & Muslimin, M. (2025). The Effectiveness of Using AI-Based Chatbots as Virtual Assistants in Programming Learning For Junior High School Students. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(4), 3723–3730.  
<https://doi.org/10.29303/jipp.v10i4.4013>
- Listiorini, D. (2025). The Influence of Digital Marketing Strategy on Loyalty Customers in the Digital Economy Era. *Indonesian Journal of Banking and Financial Technology*, 3(3), 321–332.  
<https://doi.org/10.55927/fintech.v3i3.102>
- Lubis, R., Psikologi, M., & Info, A. (2025). Service Quality and Customer Satisfaction: The Key to Repurchase Intention for Travel Packages Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen: Kunci Repurchase Intention Paket Wisata. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 13, 724–734.  
<https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v13i3>
- Maisaroh, N., Habibi, A., & Iqbal, M. (2024). Growth Trends of Internet Users and E-commerce in Increasing Economic Growth in Indonesia. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 13(3), 41–50.  
<https://doi.org/10.23960/jep.v13i3.3868>
- Mochammad Abdul Machfud, Arievidia Ayu Laksmi, & Hong, T. (2024). Factors Influencing Young Audience Preferences for Digital Platforms in Indonesia. *Vokasi Unesa Bulletin of Engineering, Technology and Applied Science*, 81–90.  
<https://doi.org/10.26740/vubeta.v1i2.35989>
- Venessya, J., & Sugiyanto, S. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Customer Value terhadap Repurchase Intention melalui Customer Satisfaction pada Spotify Premium. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(2).  
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i2.1998>
- Wulandari, R. (2023). Digital Lifestyle: A New Portrait of Post-Pandemic Society's Behavior (Discourse Towards Society 5.0 on Bali Island). *Jurnal Sosioteknologi*, 22(3), 343–352.  
<https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2023.22.3.6>