

## ANALISIS USER EXPERIENCE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SPOTIFY DENGAN METODE UTAUT

Rohmat Ubaidillah Fahmi<sup>1</sup>, Afif Ghani Zahran<sup>2</sup>, Safitri Pradhisty Suwandi<sup>3</sup>

1,2,3) Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received: 02 Juni 2023

Revised: 15 Juni 2023

Accepted: 20 Juni 2023

### ABSTRACT

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi user experience terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Spotify dengan metode UTAUT. Populasi dalam penelitian ini kami dapatkan dari jumlah pengguna aplikasi Spotify secara global dengan melihat jumlah download aplikasi Spotify di google play store. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung menggunakan rumus slovin dengan batas toleransi *error* sebesar 10%. Penelitian ini dimulai dengan mengevaluasi variabel dari metode UTAUT yaitu *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Behavior Intention dan Use Behavior*. Pengujian model dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil dari pengujian, menunjukkan kesesuaian antara model dalam menentukan faktor kepuasan pengguna dalam aplikasi Spotify. Penelitian ini menunjukkan pengaruh variabel terhadap Behavior Intention sebesar 83,9% dan menunjukkan hubungan yang signifikan antara setiap hipotesisnya.

**Kata Kunci:** *User Experience, Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT), Kepuasan Pengguna, SmartPLS.*

#### Abstract

*This study aims to determine the factors that influence user experience on the satisfaction level of users in Spotify using UTAUT method. The population of this study was obtained from the total worldwide users of Spotify by examining the downloads of Spotify on the Google Play Store. The number of samples used in this study is 100 respondents calculated using Slovin's formula with 10% margin of error tolerance. Research begins by evaluating the variables of the UTAUT method, including Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Behavior Intention dan Use Behavior. The measurement model in this study was conducted using SmartPLS. The result indicate the congruence between the model in determining the factors of user satisfaction in the Spotify. This study demonstrates that the variables have 83.9%*

---

*influence on Behavioral Intention and indicates a significant relationship between each hypothesis.*

**Keywords:** *User Experience, Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT), User Satisfaction, SmartPLS.*

Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi oleh Universitas Dharmawangsa Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan dengan Lisensi Internasional Creative Commons Attribution NonCommercial ShareAlike 4.0 ([CC-BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)).



---

**Corresponding Author:**

Email : [rohmatubaidillahf28@gmail.com](mailto:rohmatubaidillahf28@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Globalisasi mendorong masyarakat zaman sekarang cenderung menormalisasikan penggunaan gadget mulai dari anak-anak hingga dewasa. Berdasarkan data dari Data Portal (2022) terdapat sebanyak 204.7 juta pengguna per Januari 2022 yang telah menggunakan gadget dengan akses internet di Indonesia. Artinya terdapat 73.7% dari total populasi yang ada di Indonesia. Angka tersebut terbilang sangat besar dibandingkan pada tahun sebelumnya. Bahkan, diperkirakan akan semakin meningkat selaras dengan kebutuhan zaman.

Penggunaan akses internet pada suatu aplikasi menjadi kebiasaan rutin yang dilakukan masyarakat saat ini. Aktivitas yang dilakukan pada sebuah gadget terbilang beragam, salah satunya sebagai bahan hiburan. Tak dapat dipungkiri, kebutuhan penggunaan internet saat ini sebanyak 64,5% dipengaruhi salah satunya sebagai kebutuhan hiburan (Riyanto, 2017). Salah satu hiburan yang sering dilakukan adalah dengan mendengarkan musik. Aplikasi yang cukup sering digunakan untuk kegiatan tersebut adalah spotify.

Spotify adalah aplikasi yang diperuntukkan mendengarkan banyak lagu dan podcast secara streaming (Spotify, 2023). Aplikasi music streaming ini memiliki akses freemium yang mana pengguna dapat mengakses secara gratis dengan beberapa keterbatasan. Aplikasi asal swedia ini sudah diunduh lebih dari 100 ribu pengguna. Berdasarkan data dari Data Books (2022) terdapat 456 juta orang yang menggunakan aplikasi tersebut pada kuartal II. Angka tersebut meningkat sebanyak 5,31% dibandingkan tahun sebelumnya. Dari indikasi tersebut, dapat dikatakan bahwa spotify sebagai salah satu platform yang cukup digemari.

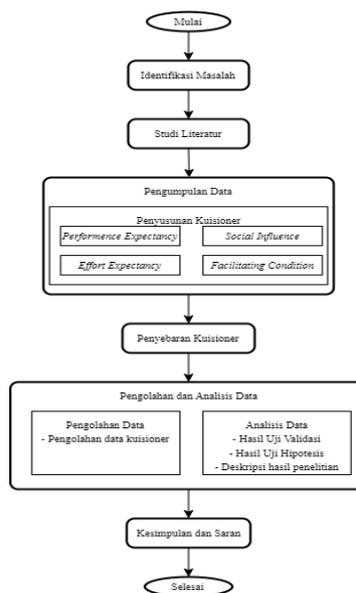
Peningkatan pengguna spotify yang kian meningkat setiap tahunnya menimbulkan pertanyaan lebih terhadap penulis tentang seberapa baik user

experience aplikasi tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan kajian mendalam tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi peningkatan popularitas tersebut. Dengan menggunakan metode IS yakni *Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT) diharapkan mampu memetakan faktor dari konsep model tersebut.

*Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT) merupakan kombinasi dan penyempurnaan 8 model sebelumnya yang diterapkan untuk mengevaluasi teknologi informasi ditinjau dari perilaku pengguna (Tugiman et al, 2022). Dalam model ini terdapat 4 determinan yang mempengaruhi penggunaan teknologi yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition*. Dalam penerapannya juga diperlukan sebuah kuesioner yang memberikan dukungan untuk melakukan model tersebut.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Alur Kegiatan



Gambar 1. Alur Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, alur penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut :

#### 1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah dilakukan dengan cara merumuskan masalah yang akan diteliti. Permasalahan yang diangkat pada penelitian ini yaitu Analisis User Experience Terhadap Tingkat Kepuasan User Pada Aplikasi

Spotify dengan tujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *user experience* aplikasi Spotify.

## 2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mempelajari penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan landasan teori dan mengkaji sejumlah teori dasar yang relevan dengan masalah yang akan diteliti.

## 3. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menyusun kuesioner berdasarkan empat variabel UTAUT, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* yang kemudian akan disebarkan kepada responden penelitian.

## 4. Pengolahan dan Analisis Data

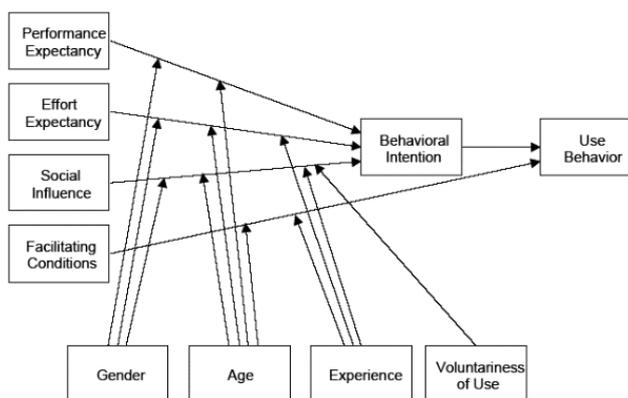
Setelah data didapatkan, peneliti mengelola dan menyajikan data sehingga informasi atau data yang tersaji lebih mudah diinterpretasikan dan dianalisis lebih lanjut. Pada tahap analisis data, peneliti melakukan uji validasi, uji hipotesis, dan mendeskripsikan hasil penelitian.

## 5. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil analisis, kemudian disimpulkan serta diberikan saran yang masih berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan.

## 2.2 Model Konseptual

Penelitian ini mengacu pada model penerimaan UTAUT yang diusulkan oleh Venkatesh, *et al*(2003).



Gambar 2. Model Konseptual

Berdasarkan Gambar 2, UTAUT memiliki model konseptual dengan penyusun 4 variabel dependen, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition*. *Performance expectancy* merupakan tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu mereka untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaannya. *Effort expectancy* merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem. Jika sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya. *Social influence* membahas mengenai sejauh mana seorang individu mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. *Facilitating condition* membahas mengenai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem.

### 2.3 Responden Penelitian

Responden penelitian adalah objek yang peneliti gunakan untuk menganalisis pengalaman pengguna terhadap aplikasi Spotify. Dalam menentukan responden penelitian, harus diketahui terlebih dahulu sasaran yang akan menjadi responden dalam penelitian.

1. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dijadikan peneliti untuk dikaji yang kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Spotify yang ada di Indonesia.
2. Sampel adalah bagian yang mewakili dari jumlah populasi yang diteliti. Sampel harus bersifat representatif (mewakili), Dengan adanya sampel peneliti hanya melakukan penelitiannya terhadap populasi yang diteliti dan datanya harus mewakili dari keseluruhan populasi. Adapun sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Proportionate Stratified Random Sampling. Teknik ini digunakan karena populasinya tidak homogen, mengacu pada pendapat Sugiyono (2013) bahwa, "*Proportionate Stratified Random Sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional".

Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dalam Suliyanto (2006) sebagai berikut.

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

e = batas toleransi error (batasan toleransi ditetapkan 10%)

Hasil Perhitungan :

$$n = \frac{456.000.000}{1 + 456.000.000 (10\%)^2} = \frac{456.000.000}{1 + 456.000.000(0,01)} = 100 \text{ pengguna}$$

Dari data jumlah pengunduh aplikasi Spotify di Play Store, populasi penelitian ini dapat dihitung sebanyak 456.000.000 dan batas toleransi error yang ditetapkan sebesar 10%. Dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden.

## 2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur penelitian, instrumen ini pada dasarnya adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2017) memaparkan bahwa penggunaan skala likert dilakukan untuk mengetahui pendapat, sikap, dan persepsi perorangan maupun kelompok mengenai gejala sosial. Maka dari itu dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert*, skala ini digunakan untuk mengukur jawaban atau respon dari responden menjadi 4 poin skala interval.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Keterangan Skala Pertanyaan Dalam Kuesioner					
Angka	1	2	3	4	5
Keterangan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)

Di dalam pembuatan kuesioner penelitian khususnya menggunakan metode UTAUT harus mencakup 4 variabel yang digunakan untuk menilai mengenai penilaian responden terkait user experience terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi dari Spotify. 4 metode tersebut adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*.

Dalam instrumen penelitian bertujuan untuk mendapatkan jawaban atas hasil dari pengujian pada setiap variabel dalam penelitian. Adapun instrumen pertanyaan dapat dilihat seperti pada Tabel dibawah ini.

Tabel 2. Instrumen Pertanyaan

Variabel	Kode	Pertanyaan
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	Saya merasa bahwa Spotify membantu saya menemukan musik yang cocok dengan selera musik saya.
	PE2	Saya merasa bahwa Spotify membantu saya menemukan musik yang baru dan menarik

	PE3	Saya merasa bahwa Spotify membantu saya menemukan musik yang cocok dengan suasana hati saya.
	PE4	Spotify meningkatkan produktivitas saya dalam belajar/bekerja.
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	Saya merasa mudah untuk mencari musik atau artis tertentu di Spotify.
	EE2	Saya mudah mencari podcast di Spotify.
	EE3	Saya merasa mudah untuk berlangganan Spotify secara Premium.
	EE4	Saya merasa Spotify dapat diakses kapan saja dan dimana saja.
<i>Social Influence</i>	SI1	Playlist di media sosial idola saya mempengaruhi saya untuk mengakses playlist yang didengar.
	SI2	Tren di media sosial dengan membagikan lagu yang didengar membuat saya tertarik untuk menggunakan Spotify.
	SI3	Saya melihat promosi penggunaan Spotify pada sosial media yang saya ikuti.
	SI4	Orang terdekat mendorong saya untuk menggunakan Spotify.
<i>Facilitating Condition</i>	FC1	Saya merasa Spotify berjalan lancar di perangkat saya.
	FC2	Saya merasa Spotify berjalan lancar di perangkat saya.
	FC3	Spotify dapat saya gunakan dengan mudah di perangkat seluler, desktop maupun browser.
	FC4	Spotify dapat saya gunakan dengan mudah di perangkat seluler, desktop maupun browser.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji outer model

Dalam studi ini, pengujian pengukuran reflektif digunakan sebagai metode pengukuran untuk variabel laten reflektif. Pengujian pengukuran reflektif melibatkan beberapa proses, seperti uji validitas dan uji reliabilitas, serta perhitungan koefisien determinasi dan koefisien jalur.

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis pengukuran ketepatan instrumen yang digunakan, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen diukur dengan menghitung beberapa nilai, termasuk *factor loading/outer loading*, *average variance extracted (AVE)*, dan *communality*. Jika nilai *outer loading* untuk setiap indikator melebihi 0,7 dan nilai *AVE* serta *communality* untuk setiap variabel laten melebihi 0,5, maka dapat dikatakan bahwa variabel laten tersebut valid (Abdillah & Hartono, 2015) & (Chin, 1998).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel Laten	Indikator Reflektif	Outer Loading >0,7	Average Variance Extracted (AVE) >0,5	Communalit y >0,5	Keteranga n
PE	PE1	0.876	0.726	0.726	Baik
	PE2	0.562			
	PE3	0.904			
	PE4	0.766			
EE	EE1	0.850	0.816	0.816	Baik
	EE2	0.370			
	EE3	0.905			
	EE4	0.566			
SI	SI1	0.927	0.860	0.860	Baik
	SI2	0.128			
	SI3	0.922			
	SI4	0.310			

FC	FC1	0.744	0.769	0.769	Baik
	FC2	0.822			
	FC3	0.664			
	FC4	0.808			
BI	BI	1.000	-	-	-
UB	UB	1.000	-	-	-

Tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas konvergen dalam penelitian ini. Sebagian besar indikator dari variabel laten seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior* memiliki nilai outer loading atau faktor loading di atas 0,7. Namun, terdapat enam indikator yang memiliki nilai faktor loading di bawah 0,7, yaitu PE2 dengan nilai faktor loading sebesar 0,562, EE2 dengan nilai faktor loading sebesar 0,370, EE4 dengan nilai faktor loading sebesar 0,566, SI2 dengan nilai faktor loading sebesar 0,128, SI4 dengan nilai faktor loading sebesar 0,310, dan FC3 dengan nilai faktor loading sebesar 0,664. Meskipun demikian, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan nilai *Communality* dari semua indikator dalam penelitian ini secara keseluruhan lebih besar dari 0,5.

Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan nilai cross loading dan kriteria fornell-larcker. Nilai kriteria fornell larcker dapat dilihat dari perbandingan nilai  $\sqrt{AVE}$  dengan korelasi variabel laten lainnya (Ghozali, 2011). Kriteria fornell-larcker dapat dilihat dalam Tabel 4.

Tabel 4. Kriteria Fornell-Larcker

	BI	EE	FC	PE	SI	UB
BI	1.000					
EE	0.805	0.904				
FC	0.287	0.476	0.877			
PE	0.809	0.775	0.478	0.852		
SI	0.902	0.856	0.405	0.790	0.927	

<b>UB</b>	0.413	0.427	0.701	0.513	0.398	1.000
-----------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar variabel pada penelitian ini memiliki nilai  $\sqrt{AVE}$  lebih besar dari nilai korelasi variabel laten lainnya. Misalnya *Behavioral Intention* memiliki nilai  $\sqrt{AVE}$  1,000. Variable *Effort Expectancy* memiliki nilai  $\sqrt{AVE}$  0,904 yang lebih kecil dari nilai korelasi *Behavioral Intention*. Variabel *Facilitating Condition* dengan nilai  $\sqrt{AVE}$  sebesar 0,877, variabel *Performance Expectancy* dengan nilai  $\sqrt{AVE}$  0,852, dan variabel *Social Influence* memiliki nilai  $\sqrt{AVE}$  sebesar 0,927 yang lebih besar dari nilai korelasi *Social Influence*. Sehingga, dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh variabel laten reflektif memenuhi kriteria fornell-larcker.

Reliabilitas diuji dengan menghitung nilai cronbach's alpha dan *composite reliability*. Jika nilai uji reliabilitas diatas 0,7, maka variabel laten tersebut dapat dianggap reliabel (Ghozali, 2016).

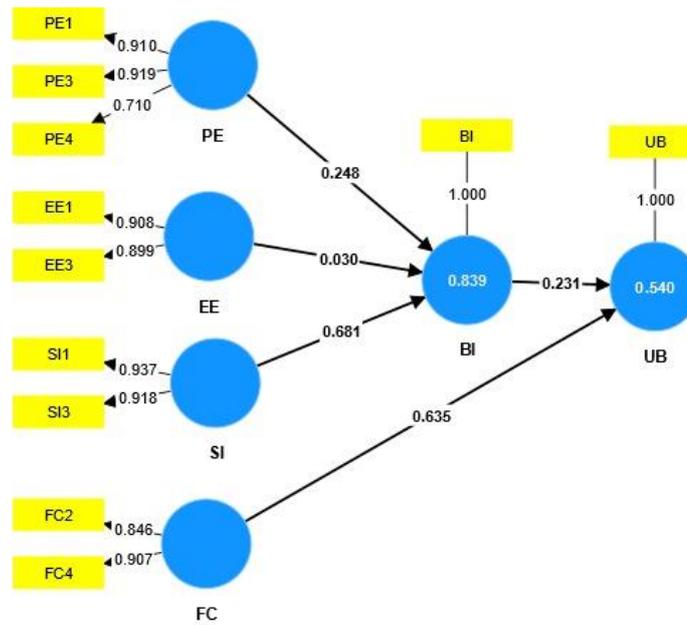
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

<b>Variabel Laten</b>	<b>Composite Reliability &gt;0,7</b>	<b>Cronbach's Alpha &gt;0,7</b>	<b>Keterangan</b>
PE	0.892	0.815	Reliabel
EE	0.776	0.775	Reliabel
SI	0.848	0.838	Reliabel
FC	0.730	0.704	Reliabel
BI	-	-	
UB	-	-	

Berdasarkan tabel 5 variabel laten PE, EE, SI, dan FC memiliki nilai cronbach's alpha diatas 0,7 sehingga variabel-variabel tersebut dianggap reliabel.

### 3.2 Uji inner model

Dalam pengukuran ini, penentuan model struktural dilihat dari nilai path coefficient antara relasi setiap variabel pengukuran UTAUT. Model tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut mengenai model struktural dalam penelitian kali ini



Gambar 3. Model Struktural

Nilai yang signifikan yang didapatkan dari model struktural diatas dapat dilihat dari nilai *path coefficient* antara variabel. Nilai *path coefficient* dapat dilihat dalam tabel dibawah ini

Tabel 6. Hasil *Path Coefficients*

	<i>Path coefficients</i>
<i>Behavior Intention -&gt; Use Behavior</i>	0.231
<i>Effort Expectancy -&gt; Behavior Intention</i>	0.030
<i>Facilitating Condition -&gt; Use Behavior</i>	0.635
<i>Performance Expectancy -&gt; Behavior Intention</i>	0.248
<i>Social Influence -&gt; Behavior Intention</i>	0.681

Nilai dari *path coefficient* dalam suatu pengukuran itu berkisar antara 1 dan -1, jadi semakin mendekati angka 1 atau -1 maka semakin kuat pengukurannya. Untuk nilai yang bernilai positif berarti pengukuran antar

variabel tersebut reliabel dan yang bernilai negatif berarti tidak reliabel. (Ghozali & Latan, 2015).

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel sebelumnya, nilai *path coefficient* yang bernilai  $> 0$  atau positif memiliki hubungan yang signifikan dan untuk hipotesisnya dapat diterima. Untuk hasil dari masing - masing hubungan antar variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Keterangan
H1	<i>Behavior Intention</i> akan berdampak positif dan signifikan terhadap <i>Use Behavior</i>	Di terima
H2	<i>Effort Expectancy</i> akan berdampak positif dan signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i>	Di terima
H3	<i>Facilitating Condition</i> akan berdampak positif dan signifikan terhadap <i>Use Behavior</i>	Di terima
H4	<i>Performance Expectancy</i> akan berdampak positif dan signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i>	Di terima
H5	<i>Social Influence</i> akan berdampak positif dan signifikan terhadap <i>Behavior Intention</i>	Di terima

Dalam menentukan pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen dapat dilihat dari nilai R-Square. Pada Tabel 8. R-Square menunjukkan *Behavior Intention* memiliki nilai R-Square sebesar 0.839 yang dapat diartikan variabel *Behavior Intention* secara simultan mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap *Use Behavior* sebesar 83,9% dan termasuk kedalam kategori substansial.

Untuk variabel *Use Behavior* memiliki nilai R-Square sebesar 0.540 yang dapat diartikan variabel *Use Behavior* secara simultan juga mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap *Behavior Intention* sebesar 54% dan termasuk kedalam kategori substansial.

Tabel 8. R-Square

Variabel	R-Square	Keterangan
<i>Behavior Intention</i>	0.839	Substansial
<i>Use Behavior</i>	0.540	Substansial

### 3.3 Pembahasan Hipotesis

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 8, *path coefiency* dinyatakan mengandung nilai positif. Artinya hipotesis yang diuji diterima semuanya. Berikut pembahasan hipotesis dalam penelitian

- Hipotesis 1

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa *Behaviour Intention* memberikan pengaruh terhadap *Use Behaviour*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *path coefiency* sebanyak 0,231 yang mengindikasikan *Behaviour Intention* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behaviour*. Sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa *Behaviour Intention* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behaviour*.

- Hipotesis 2

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa *Effort Expectancy* memberikan pengaruh terhadap *Behaviour Intention*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *path coefiency* sebanyak 0,030 yang mengindikasikan *Effort Expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa *Effort Expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*.

- Hipotesis 3

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa *Facilitating Condition* memberikan pengaruh terhadap *Use Behaviour*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *path coefiency* sebanyak 0,635 yang mengindikasikan *Facilitating Condition* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behaviour*. Sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa *Facilitating Condition* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behaviour*.

- Hipotesis 4

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* memberikan pengaruh terhadap *Behaviour Intention*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *path coefiency* sebanyak 0,248 yang mengindikasikan *Performance Expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa *Performance Expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*.

● Hipotesis 5

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa *Social Influence* memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *path coefiency* sebanyak 0,681 yang mengindikasikan *Social Influence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa *Social Influence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*.

#### 4. SIMPULAN

Penelitian yang dilakukan dimaksudkan guna mengetahui faktor apa saja yang memberikan pengaruh user experience terhadap kepuasan pelanggan pada Spotify. penelitian ini menggunakan model UTAUT dengan menggunakan faktor-faktor yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* yang berpengaruh terhadap aspek *Behavioral Intention* dan *Use Behaviour*.

Dalam penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa Behavior Intention akan berdampak positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* akan berdampak positif dan signifikan terhadap *Use Behaviour*, dan *Facilitating Condition* akan berdampak positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*.

#### PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial Least Square (PLS): alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis. Yogyakarta: Penerbit Andi, 22, 103-150.
- C.Annur.(2023). "Jumlah Pengguna Spotify Tembus 456 Juta Orang per Kuartal III-2022." Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/01/jumlah-pengguna-spotify-tembus-456-juta-orang-per-kuartal-iii-2022>
- Chin, W. W., 1998. The Partial Least Square Approach for Structural Equation Modelling.. in Modern Methods for Business Research, George A. Marcoulides (ed),Lawrence Erlbaum Associates, pp. 295-336.

- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., 2011. Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square. 3rd ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. (2015). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. SemarangHarnanto. 2017. Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis. Yogyakarta: BPF.
- Riyanto, R. (2017). Efektivitas Media Internet Terhadap Kepuasan Khalayak Media. Inter Komunika, 2(1), 61-70.
- S. Kemp. (2022, February 15). "Digital 2022 : Indonesia." Retrieved from <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>
- S.Spotify. [2023]..Retrieved from <https://www.spotify.com/id-id/premium/>
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). Metode Riset Bisnis. Yogyakarta: Andi.
- Tarigan, M. P. B., & Suhariyanti, S. (2022). ANALISIS PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN PADA YAYASAN PENDIDIKAN SMP SWASTA 17 AGUSTUS DESA TIGA JUHAR KECAMATAN STM HULU KABUPATEN DELI SERDANG. *Worksheet: Jurnal Akuntansi*, 2(1), 61-68.
- Tugiman, T., Herman, H., & Yudhana, A. (2022). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1621-1630.