

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
SPOTIFY DAN YOUTUBE MUSIC DI KOTA MEDAN
MENGUNAKAN METODE EUCS DAN NPS**

SKRIPSI

Oleh:

**ELYSSA UTOMO
NIM. 221120380
SALLY HONG
NIM. 221122672**



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

COMPARATIVE ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF SPOTIFY AND YOUTUBE MUSIC APPLICATIONS IN MEDAN CITY USING THE EUCS AND NPS METHODS

UNDERGRADUATE THESIS

By:

**ELYSSA UTOMO
ID NUMBER. 221120380
SALLY HONG
ID NUMBER. 221122672**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF COMPUTER SCIENCE
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
SPOTIFY DAN YOUTUBE MUSIC DI KOTA MEDAN
MENGUNAKAN METODE EUCS DAN NPS**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

ELYSSA UTOMO
NIM. 221120380
SALLY HONG
NIM. 221122672

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Hita S.Kom., M.TI.

Dosen Pembimbing II,



Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I.

Medan, 13 Februari 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi



Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Elyssa Utomo

NIM : 221120380

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kepuasan Pengguna Aplikasi Spotify dan Youtube Music di Kota Medan Menggunakan Metode EUCS dan NPS

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Skripsi guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 13 Januari 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Elyssa Utomo -

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Sally Hong

NIM : 221122672

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kepuasan Pengguna Aplikasi Spotify dan Youtube Music di Kota Medan Menggunakan Metode EUCS dan NPS

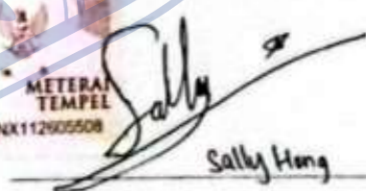
Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Skripsi guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 13 Januari 2026

Saya yang membuat pernyataan,


Sally Hong

10000
METERAN
TEMPEL
15080BANX112605508

ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPOTIFY DAN YOUTUBE MUSIC DI KOTA MEDAN MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN NPS

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan tingkat kepuasan serta loyalitas pengguna aplikasi Spotify dan YouTube Music di Kota Medan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan Net Promoter Score (NPS). Latar belakang penelitian didasari oleh tingginya persaingan antara kedua platform streaming musik serta pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan teknik simple random sampling. Data dianalisis dengan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh lima dimensi EUCS (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness) terhadap kepuasan pengguna, serta perhitungan NPS untuk mengukur loyalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Spotify, dimensi (Content, Accuracy, Format, dan Ease of Use) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan Timeliness tidak signifikan. Pada YouTube Music, dimensi (Content, Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness) berpengaruh signifikan, sementara Format tidak signifikan. Nilai NPS Spotify sebesar 48% dan YouTube Music sebesar 24,8%, yang mengindikasikan bahwa pengguna Spotify lebih loyal dibandingkan pengguna YouTube Music. Hasil uji paired sample t-test menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Spotify secara signifikan lebih tinggi daripada YouTube Music. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan serta kontribusi teoritis dalam pengembangan model evaluasi kepuasan dan loyalitas pengguna pada platform digital.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Loyalitas Pengguna, EUCS, NPS, Aplikasi Streaming Musik

Abstract

This study aims to analyze and compare user satisfaction and loyalty towards the Spotify and YouTube Music applications in Medan City using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) and Net Promoter Score (NPS) methods. The research is motivated by the intense competition between the two music streaming platforms and the importance of understanding the factors influencing user satisfaction and loyalty. A quantitative method with simple random sampling was employed. Data were analyzed using multiple linear regression to test the influence of the five EUCS dimensions (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness) on user satisfaction, and NPS calculation to measure loyalty. The results indicate that for Spotify, the dimensions (Content, Accuracy, Format, and Ease of Use) significantly affect user satisfaction, while Timeliness does not. For YouTube Music, the dimensions (Content, Accuracy, Ease of Use, and Timeliness) are significant, while Format is not. The NPS value for Spotify is 48% and for YouTube Music is 24.8%, suggesting that Spotify users are more loyal than YouTube Music users. A paired sample t-test shows that the level of user satisfaction with Spotify is significantly higher than with YouTube Music. This research provides practical contributions for application developers in improving service quality and theoretical contributions to the development of user satisfaction and loyalty evaluation models for digital platforms.

Keywords: User Satisfaction, User Loyalty, EUCS, NPS, Spotify, Music Streaming Applications.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugerah-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Perbandingan Kepuasan Pengguna Aplikasi Spotify Dan Youtube Music Di Kota Medan Menggunakan Metode EUCS Dan NPS” ini dengan baik dan lancar dalam memenuhi persyaratan dalam pemenuhan Tugas Akhir pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Mikroskil.

Skripsi ini dilakukan untuk menganalisis dan membandingkan tingkat kepuasan serta loyalitas pengguna antara aplikasi Spotify dan YouTube Music di Kota Medan, dengan menggabungkan metode EUCS dan NPS. Tujuannya untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengguna, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis menyadari banyak hambatan yang terjadi namun dapat dilalui dengan adanya dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Untuk kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hita, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Kepada keluarga penulis, khususnya orang tua, yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan sepanjang masa studi hingga selesainya Skripsi ini.
7. Kepada sahabat-sahabat penulis, Cindy, Cintya Chan, dan Nichen Elsis Putri Zagoto yang telah memberikan doa dan dukungan semangat serta waktu dan ilmu yang telah diberikan.

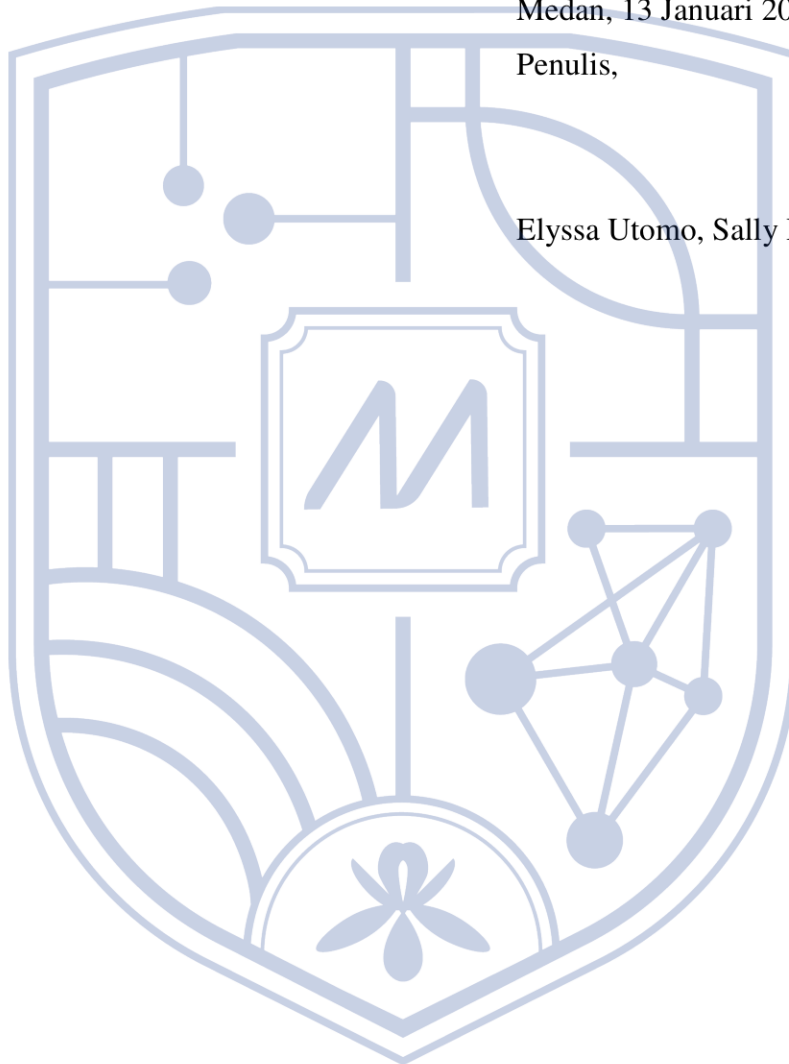
Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan dan menghargai kritik dan saran dari semua pihak dalam menyempurnakan dan mengembangkan Tugas Akhir.

Akhir kata penulis mengharapkan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukannya. Terimakasih.

Medan, 13 Januari 2026

Penulis,

Elyssa Utomo, Sally Hong



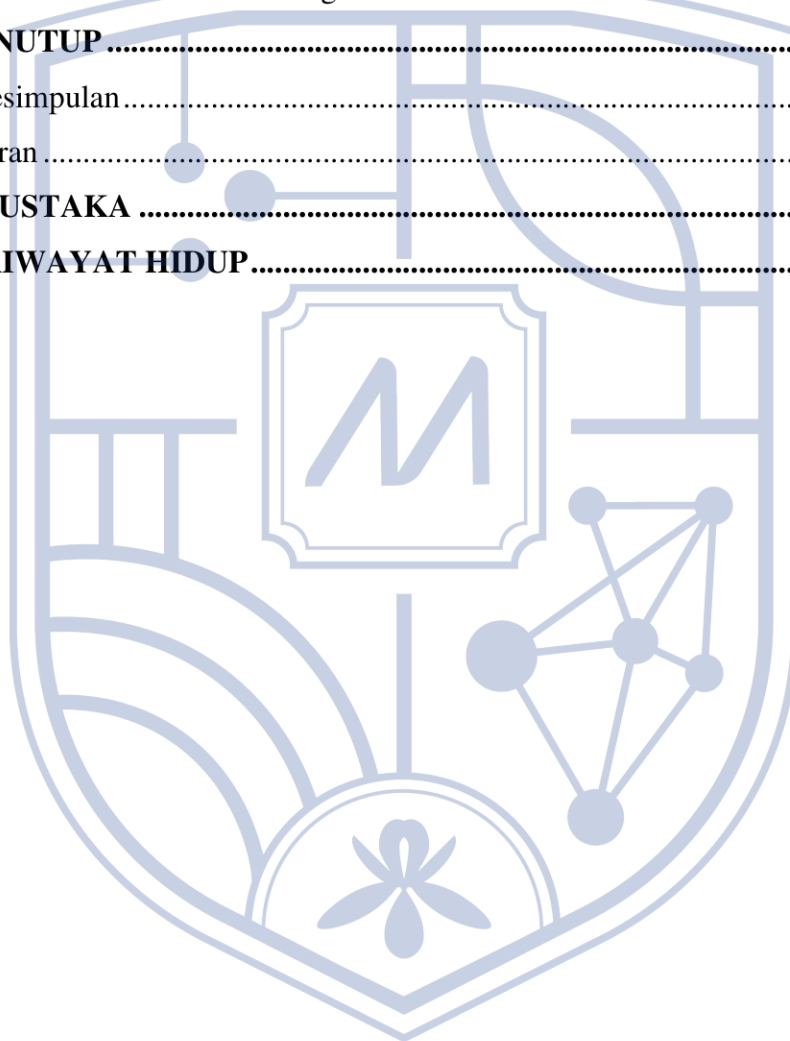
DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	5
BAB II KAJIAN LITERATUR	7
2.1 Streaming Musik	7
2.2 Aplikasi <i>Mobile</i>	8
2.3 Kepuasan Pengguna	10
2.4 Loyalitas Pengguna	11
2.5 EUCS (End-User Computing Satisfaction)	11
2.6 NPS (Net Promoter Score)	13
2.7 Pengujian Kualitas Data	15
2.7.1 Uji Validitas	15
2.7.2 Uji Reliabilitas	15
2.8 Populasi dan Sampel	16
2.9 Teknik Sampel	17
2.10 Lemeshow	18

2.11 Penelitian Terdahu	18
2.12 Pengembangan Hipotesis	22
2.12.1 Pengaruh <i>Content</i> terhadap Kepuasan Pengguna Spotify di Kota Medan	24
2.12.2 Pengaruh <i>Accuracy</i> terhadap Kepuasan Pengguna Spotify di Kota Medan	24
2.12.3 Pengaruh <i>Format</i> terhadap Kepuasan Pengguna Spotify di Kota Medan	25
2.12.4 Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap Kepuasan Pengguna Spotify di Kota Medan	25
2.12.5 Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap Kepuasan Pengguna Spotify di Kota Medan	26
2.12.6 Persentase loyalitas pengguna Spotify di Kota Medan menggunakan NPS	27
2.12.7 Pengaruh <i>Content</i> terhadap Kepuasan Pengguna Youtube Music di Kota Medan	27
2.12.8 Pengaruh <i>Accuracy</i> terhadap Kepuasan Pengguna Youtube Music di Kota Medan.....	28
2.12.9 Pengaruh <i>Format</i> terhadap Kepuasan Pengguna Youtube Music di Kota Medan	29
2.12.10 Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap Kepuasan Pengguna Youtube Music di Kota Medan.....	29
2.12.11 Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap Kepuasan Pengguna Youtube Music di Kota Medan.....	30
2.12.12 Persentase loyalitas pengguna Youtube Music di Kota Medan menggunakan NPS.....	31
2.12.13 Perbandingan tingkat kepuasan dengan loyalitas pengguna dalam menggunakan Spotify dan Youtube Music dengan metode EUCS dan NPS	31
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN	33
3.1 Tahapan Penelitian	33
3.2 Objek Penelitian	35
3.2.1 Spotify	35
3.2.2 Youtube Music.....	40

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
3.3.1 Populasi	46
3.3.2 Sampel	46
3.4 Metode Pengumpulan Data	47
3.4.1 Observasi	47
3.4.2 Kuesioner.....	48
3.5 Metode Analisis Data	52
3.5.1 Analisis Data Deskriptif	52
3.5.2 Pengujian Kualitas Data	53
3.5.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	53
3.5.4 Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.1.1 Distribusi Kuesioner	60
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	61
4.1.3 Hasil Analisis Data Deskriptif.....	63
4.1.4 Hasil Kualitas Data.....	67
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
4.1.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis.....	79
4.2 Pembahasan	88
4.2.1 Pengaruh <i>Content</i> terhadap Kepuasan Pengguna Spotify di Kota Medan	88
4.2.2 Pengaruh <i>Accuracy</i> terhadap Kepuasan Pengguna Spotify di Kota Medan	89
4.2.3 Pengaruh <i>Format</i> terhadap Kepuasan Pengguna Spotify di Kota Medan	89
4.2.4 Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap Kepuasan Pengguna Spotify di Kota Medan	90
4.2.5 Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap Kepuasan Pengguna Spotify di Kota Medan	90
4.2.6 Persentase loyalitas pengguna Spotify di Kota Medan menggunakan NPS.....	91
4.2.7 Pengaruh <i>Content</i> terhadap Kepuasan Pengguna Youtube Music di Kota Medan	91
4.2.8 Pengaruh <i>Accuracy</i> terhadap Kepuasan Pengguna Youtube Music di Kota Medan	92
4.2.9 Pengaruh <i>Format</i> terhadap Kepuasan Pengguna Youtube Music di Kota Medan	92

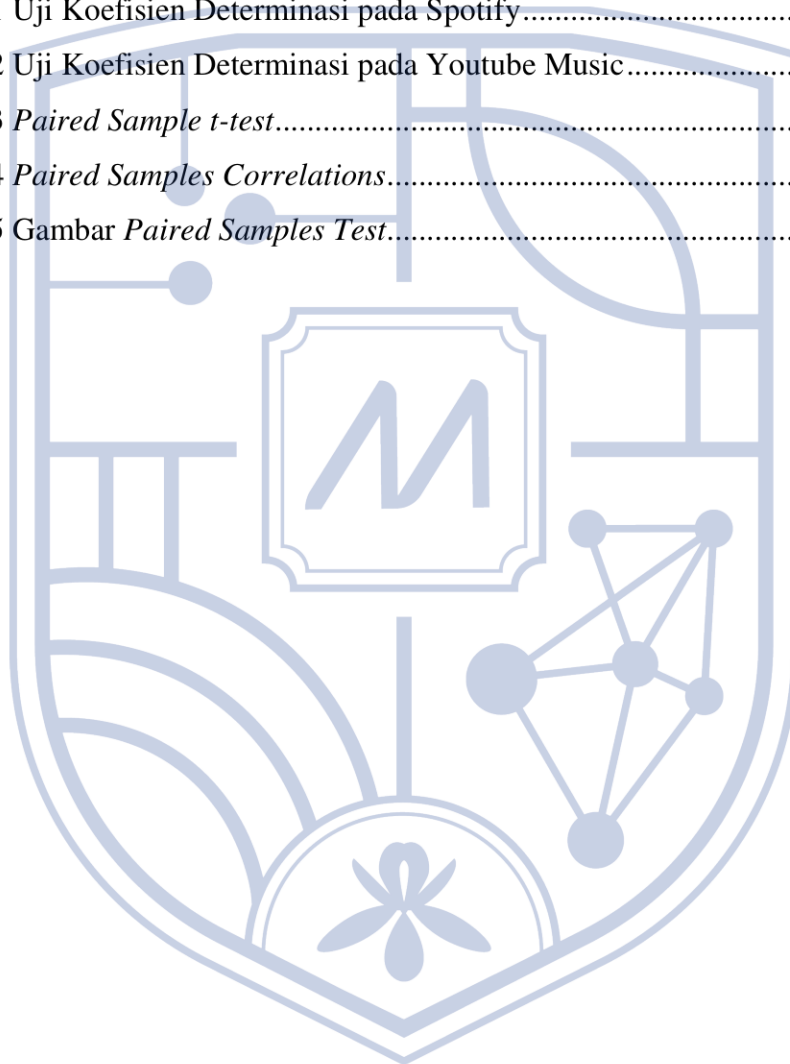
4.2.10 Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap Kepuasan Pengguna Youtube Music di Kota Medan.....	93
4.2.11 Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap Kepuasan Pengguna Youtube Music di Kota Medan.....	93
4.2.12 Persentase loyalitas pengguna Youtube Music di Kota Medan menggunakan NPS	94
4.2.13 Perbandingan tingkat kepuasan dengan loyalitas pengguna dalam menggunakan Spotify dan Youtube Music dengan metode EUCS dan NPS.....	94
BAB V PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	119



DAFTAR GAMBAR

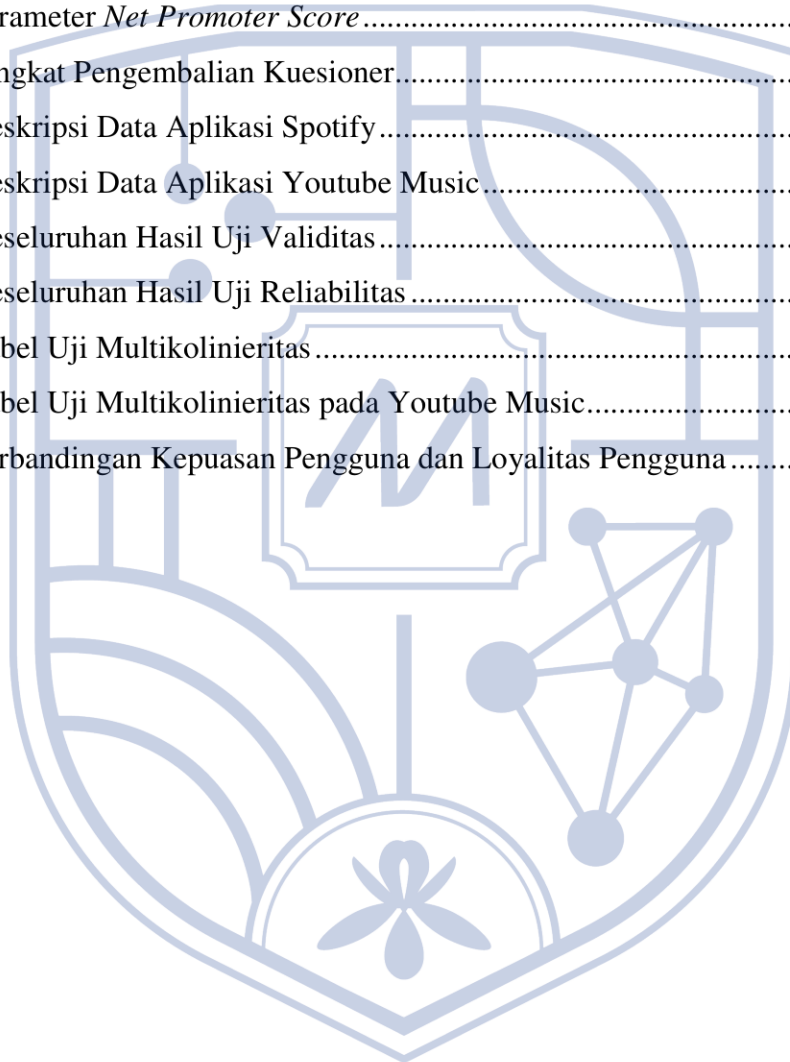
Gambar 2.1 Model EUCS.....	12
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	33
Gambar 3.2 Logo Aplikasi Spotify.....	35
Gambar 3.3 Tampilan Login Aplikasi Spotify	36
Gambar 3.4 Tampilan Home Aplikasi Spotify	36
Gambar 3.5 Tampilan Search Aplikasi Spotify	37
Gambar 3.6 Tampilan Your Library Aplikasi Spotify	37
Gambar 3.7 Tampilan Premium Aplikasi Spotify	38
Gambar 3.8 Tampilan Create Aplikasi Spotify	38
Gambar 3.9 Tampilan Setting Aplikasi Spotify	39
Gambar 3.10 Logo Aplikasi Youtube Music	41
Gambar 3.11 Tampilan Login Aplikasi Youtube Music	41
Gambar 3.12 Tampilan Home Aplikasi Youtube Music	42
Gambar 3.13 Tampilan Samples Aplikasi Youtube Music	42
Gambar 3.14 Tampilan Explore Aplikasi Youtube Music	43
Gambar 3.15 Tampilan Library Aplikasi Youtube Music	43
Gambar 3.16 Tampilan Upgrade Aplikasi Youtube Music	44
Gambar 3.17 Tampilan Notification Aplikasi Youtube Music	44
Gambar 3.18 Tampilan Account Aplikasi Youtube Music	45
Gambar 4.1 Tampilan Kuesioner pada <i>Microsoft Forms</i>	60
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	61
Gambar 4.3 Usia Responden	62
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden.....	62
Gambar 4.5 Grafik Histogram Normalitas Spotify	70
Gambar 4.6 Grafik Histogram Normalitas Youtube Music	71
Gambar 4.7 <i>Normal P-P Plot</i> Spotify	71
Gambar 4.8 <i>Normal P-P Plot</i> Youtube Music	72
Gambar 4.9 Uji Statistik <i>Kolmogorov-Smirnov</i> pada Spotify	73
Gambar 4.10 Uji Statistik <i>Kolmogorov-Smirnov</i> pada Youtube Music	73
Gambar 4.11 Grafik <i>Scatterplot</i> pada Spotify	75
Gambar 4.12 Grafik <i>Scatterplot</i> pada Youtube Music	76
Gambar 4.13 Uji Glejser pada Spotify	76

Gambar 4.14 Tabel Uji Glejser pada Youtube Music	77
Gambar 4.15 Analisis Regresi Linear Berganda pada Spotify	77
Gambar 4.16 Analisis Regresi Linear Berganda pada Youtube Music	79
Gambar 4.17 Uji Partial t pada Spotify	80
Gambar 4.18 Uji Partial t pada Youtube Music	81
Gambar 4.19 Uji Statistik F pada Spotify	83
Gambar 4.20 Uji Statistik F pada Youtube Music	83
Gambar 4.21 Uji Koefisien Determinasi pada Spotify	84
Gambar 4.22 Uji Koefisien Determinasi pada Youtube Music	85
Gambar 4.23 <i>Paired Sample t-test</i>	87
Gambar 4.24 <i>Paired Samples Correlations</i>	87
Gambar 4.25 Gambar <i>Paired Samples Test</i>	88



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel EUCS	13
Tabel 2.2 Parameter <i>Net Promoter Score</i>	14
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	49
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert	50
Tabel 3.3 Kuesioner.....	50
Tabel 3.4 Parameter <i>Net Promoter Score</i>	58
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	60
Tabel 4.2 Deskripsi Data Aplikasi Spotify.....	63
Tabel 4.3 Deskripsi Data Aplikasi Youtube Music.....	65
Tabel 4.4 Keseluruhan Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.5 Keseluruhan Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.6 Tabel Uji Multikolinieritas	74
Tabel 4.7 Tabel Uji Multikolinieritas pada Youtube Music.....	74
Tabel 4.8 Perbandingan Kepuasan Pengguna dan Loyalitas Pengguna	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar.....	106
Lampiran 2 Tabel.....	115

