



**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN SPOTIFY MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**

**RAFLIANSYAH 2010111121**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2024**



**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN SPOTIFY MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**RAFLIANSYAH 2010111121**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2024**

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rafliansyah

NIM : 2010111121

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 Desember 2023

Yang Menyatakan



(Rafliansyah)

# PERSETUJUAN PUBLIKASI

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafliansyah  
NIM : 2010111121  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

### **Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Spotify Melalui Kepuasan Pelanggan**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 12 Desember 2023

Yang menyatakan, materai



(Rafliansyah)

# PENGESAHAN HASIL PENELITIAN SKRIPSI

## SKRIPSI

### PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SPOTIFY MELALUI KEPUASAN PELANGGAN

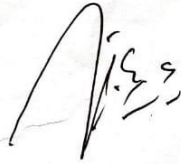
*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**RAFLIANSYAH 2010111121**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 12 Desember 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

*maxia*

**Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM**  
Ketua Penguji



**Jenji Gunaedi Argo, SE., MM**  
Penguji 1



**Diana Triwardhani, SE., MM., Ph.D**  
Penguji 2 (Pembimbing)



**Dr. Jubaedah, S.E., MM**  
Dekan



**Siti Hidayati, SE., MM**  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 12 Desember 2023

# **PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SPOTIFY MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

**Oleh RAFLIANSYAH**

## **Abstrak**

Penelitian kuantitatif ini memiliki objektif untuk mempelajari secara komprehensif mengenai pengaruh e-service quality yang akan dianalisis untuk melihat tingkat loyalitas pelanggan aplikasi spotify. Selain itu, terdapat variabel mediasi atau intervening yaitu kepuasan pelanggan. Metode analisis data yang digunakan yaitu pendekatan secara kuantitatif dengan metode *purposive sampling* dengan melibatkan responden sebanyak 100 peserta. Jenis data bersifat primer menggunakan skala likert dalam pengukurannya. Penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Temuan dan hasil yang telah peneliti eksplorasi menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh dengan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Akan tetapi, e-service quality tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung pada aplikasi spotify.

**Kata kunci: E-Service Quality, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Spotify, DKI Jakarta.**

**THE EFFECTS OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY  
SPOTIFY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION**

**By RAFLIANSYAH**

**Abstract**

*This quantitative research has the objective to comprehensively study the effect of e-service quality, which will be analyzed to see the level of customer loyalty of the spotify application. In addition, there is a mediating or intervening variable, which is customer satisfaction. The data analysis method used is a quantitative approach with a purposive sampling method with 100 respondents. The type of data is primary using a Likert scale in its measurement. This study uses Partial Least Square (PLS) analysis using SmartPLS 3.0 application. The findings and results that the researchers have explored show that the variable of e-service quality has a significant effect on customer loyalty as a dependent variable, which is mediated by customer satisfaction. However, e-service quality does not have a significant effect on customer loyalty directly on the Spotify application.*

***Key words: E-Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Spotify, DKI Jakarta.***



## BERITA ACARA UJIAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024

Telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi dihadapan Tim pada hari Selasa, 12 Desember 2023:

Nama : Rafliansyah

No.Pokok Mahasiswa : 2010111121

Program : Manajemen S.1

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SPOTIFY  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN

dinyatakan **Lulus** / ~~Fidak Lulus\*~~)

#### Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	<b>Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM</b>	Ketua	1.
2	<b>Jenji Gunaedi Argo, SE, MM</b>	Anggota I	2.
3	<b>Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D</b>	Anggota II**)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, ... 12 ... 12 ... 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM



## PRAKATA

Harsa dan karsa penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini dapat berjalan sesuai dengan harapan. Penelitian yang dilakukan oleh penulis telah dilaksanakan sejak bulan Agustus 2023 sampai dengan Desember 2023 dengan judul **“Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Spotify Melalui Kepuasan Pelanggan”**. Pada kesempatan yang sangat berkesan dan bermakna ini, penulis menyampaikan rasa kagum dan terima kasih kepada Ibu Diana Triwardhani, S.E., M.M., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam proses penulisan karya ilmiah ini.

Rasa haru dan terima kasih yang sangat besar penulis tujukan kepada Ayah, Ibu, Adik, dan Rekan seperjuangan yang tidak pernah lelah dalam mendukung dan menguatkan diri penulis untuk terus bergerak maju dan percaya akan diri sendiri. Doa dan harapan yang selalu dihadirkan menjadi bahan bakar penyemangat diri penulis untuk termotivasi dalam setiap langkah dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 12 Desember 2023



Rafliansyah

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN HASIL PENELITIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
BERITA ACARA UJIAN.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	14
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	15
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.5 Kualitas Layanan .....	19
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	22
2.3. Model Penelitian.....	31
2.3.1 <i>E-Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	32
2.3.2 <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	32

2.3.3	Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
2.3.4	<i>E-ServiceQuality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	33
2.4.	Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
3.1.1	Definisi Operasional .....	33
3.1.2	Pengukuran Variabel .....	34
3.2.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	35
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.3.1	Jenis Data .....	37
3.3.2	Sumber Data.....	38
3.3.3	Pengumpulan Data.....	38
3.4.	Teknik Analisis Data .....	39
3.4.1	Analisis Data Deskriptif.....	39
3.4.2	Analisis Inferensial .....	41
3.4.3	Uji Validitas.....	44
3.4.4	Uji Reliabilitas.....	44
3.5	Uji Hipotesis.....	45
3.5.1	Uji R Square ( $R^2$ ).....	45
3.5.2	Uji Q Square ( $Q^2$ ) .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>47</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	48
4.2.1	Deskripsi Data Responden .....	48
4.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	52
4.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	55
4.3.1	Analisis Inferensial .....	55
4.3.1.1	Model Pengukuran (Outer Model) .....	55
4.3.1.2	Uji Validitas.....	57
4.3.1.1.3	Uji Reliabilitas .....	60
4.3.2	Model Struktural (Inner Model) .....	61
4.3.3	Uji Hipotesis.....	63

4.4	Pembahasan .....	66
4.4.1	Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan Spotify .....	66
4.4.2	Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan Spotify .....	68
4.4.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Spotify .....	69
4.4.4	Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan Spotify Melalui Kepuasan Pelanggan .....	70
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>72</b>
5.1	Simpulan .....	72
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	73
5.3	Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>75</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	29
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	34
Tabel 3. Likert Scale Type 5.....	38
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 5. Interpretasi Nilai Indeks.....	41
Tabel 6. Cronbach Alpha.....	45
Tabel 7. Indikator R-Square .....	45
Tabel 8. Interpretasi Nilai Indeks.....	52
Tabel 9. Hasil Indeks Loyalitas Pelanggan .....	52
Tabel 10. Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 11. Hasil Indeks E-Service Quality .....	54
Tabel 12. Outer Loading .....	57
Tabel 13. Hasil Fornell Lacker-Criterium .....	58
Tabel 14. Hasil Output AVE .....	59
Tabel 15. Hasil Cross Loading .....	59
Tabel 16. Composite Reliability .....	60
Tabel 17. Hasil Interpretasi Koefisien Jalur .....	61
Tabel 18. Nilai R-Square.....	62
Tabel 19. Hasil Bootstrapping .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aplikasi Streaming Paling Banyak di Unduh Seluruh Dunia .....	5
Gambar 2. Data Pelanggan Aktif Spotify Q1 2015 - Q3 2022.....	6
Gambar 3. Selera Genre Musik Berdasarkan Kelompok Usia.....	8
Gambar 4. Inner Model.....	42
Gambar 5. Outer Model .....	42
Gambar 6. Konstruksi Diagram Jalur .....	43
Gambar 7. Logo Spotify.....	47
Gambar 8. Diagram Kategori Gender .....	48
Gambar 9. Diagram Kategori Usia .....	49
Gambar 10. Diagram Kategori Domisili.....	50
Gambar 11. Diagram Jenis Langganan .....	50
Gambar 12. Diagram Genre Musik.....	51
Gambar 13. Outer Model .....	55
Gambar 14. Hasil Inner Model.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	82
Lampiran 2 Tabel Tabulasi .....	86
Lampiran 3 Hasil Deskripsi Data Responden .....	95
Lampiran 4 Hasil Three Box Method .....	96
Lampiran 5 Hasil Output Outer Model SmartPLS .....	98
Lampiran 6 Hasil Output Inner Model SmartPLS.....	99
Lampiran 7 Hasil Output Model SmartPLS.....	99