

HALAMAN MOTTO

"Dengan orang yang tepat, perjalanan hidup tak perlu dilema, karena pendidikan,
cinta, dan karier bisa selaras langkahnya"

(Kharisma Khoerunnisa)

"Menjalani hidup dengan tenang, mencintai dengan tulus, dan berkarya tanpa
perlu banyak suara—karena ketulusan selalu menemukan jalannya"

(Baskara Mahendra)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kepada orang tua saya Slamet Saifullah dan Siti Rofingah, terimakasih telah menjadi sumber kekuatan, kasih sayang, serta motivasi terbesar dalam hidup saya. Terima kasih atas segala doa, dukungan tanpa henti, dan pengorbanan yang tak terhitung jumlahnya. Tanpa bimbingan, kesabaran, dan cinta kalian, langkah ini tidak akan pernah sampai sejauh ini. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi awal dari pencapaian yang membanggakan bagi kita semua.
2. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Firman Azis. Terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi dengan tulus memberikan dukungan, waktu, dan pengorbanannya, serta senantiasa menjadi sumber semangat dalam setiap langkah perjuangan penulis menyelesaikan skripsi,
3. Bapak Yulianto, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sabar dalam menyusun skripsi.
4. Kepada sahabat saya Febi dan Luthfi, terimakasih karena selalu memberi support untuk penulis.
5. Persembahan ini juga saya tujukan kepada rekan-rekan kerja di PT Sundus Karya Perdana yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuannya selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, pengertian, serta waktu yang telah diluangkan di tengah kesibukan pekerjaan.
6. Sahabat-sahabat terdekat terima kasih atas masukan dan dukungan yang luar biasa selama ini.

7. Teman-teman kelas IKKA yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas semangat, kebersamaan, tawa, dan dukungan yang senantiasa menguatkan, khususnya dalam menghadapi masa-masa sulit menyelesaikan skripsi ini.
8. Terakhir, persembahkan ini saya tujukan untuk diri saya sendiri, atas keteguhan hati, kerja keras, dan semangat yang tak pernah padam dalam menghadapi setiap proses, tantangan, serta perjalanan panjang selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah bertahan dan tidak menyerah.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi Spotify dengan menggunakan model *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+). Model UEQ+ dipilih karena mampu memberikan penilaian yang komprehensif terhadap berbagai aspek pengalaman pengguna, seperti efisiensi, kejelasan, kebergunaan, daya tarik, kebaruan, kontrol, relevansi konten, kredibilitas, kualitas konten, dan stimulasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling dan jumlah responden sebanyak 100 orang yang berdomisili di Kebumen serta menggunakan aplikasi Spotify. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data berupa kuesioner UEQ+ yang diolah menggunakan UEQ+ *Data Analysis Tool*. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi *user experience* memperoleh skor positif yang menunjukkan kepuasan dan pengalaman pengguna yang baik. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap setiap item pertanyaan untuk memastikan konsistensi dan ketepatan instrumen. Hasil uji validitas menggunakan SPSS menunjukkan bahwa semua item berada di atas nilai *r*-tabel, sehingga dapat dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai $> 0,6$ pada semua dimensi, yang berarti instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hasil pengolahan data terhadap seluruh dimensi UEQ+ memperoleh nilai rata-rata lebih besar dari 0,8 menunjukkan bahwa pengguna memiliki penilaian positif terhadap pengalaman mereka menggunakan aplikasi Spotify. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi untuk terus meningkatkan aspek UX berdasarkan dimensi yang masih mendapatkan skor sedang atau rendah.

Kata kunci: *User Experience*, Spotify, UEQ+, Evaluasi, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

*Questionnaire Plus (UEQ+) model. The UEQ+ model was chosen because it provides a comprehensive assessment of various aspects of user experience, such as efficiency, clarity, usability, attractiveness, novelty, control, content relevance, credibility, content quality, and stimulation. The research method used is quantitative descriptive, with purposive sampling and a total of 100 respondents residing in Kebumen who have used the Spotify. Data were collected using the UEQ+ questionnaire and analyzed with the UEQ+ Data Analysis Tool. The results show that most dimensions of user experience scored positively, indicating good user satisfaction and experience. Validity and reliability tests were conducted for each questionnaire item to ensure the accuracy and consistency of the instrument. The validity test using SPSS showed that all items exceeded the *r*-table value, indicating they are valid. The reliability test using Cronbach's Alpha showed values greater than 0.6 in all dimensions, indicating good reliability. The overall average score for all UEQ+ dimensions exceeded 0.8, suggesting that users have a positive evaluation of their experience using the Spotify application. This study provides recommendations for application developers to continue improving UX aspects, especially in dimensions that received medium or low scores.*

Keywords: *User Experience, Spotify, UEQ+, Evaluation, User Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidKebumen-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“EVALUASI USER EXPERIENCE APLIKASI SPOTIFY MENGGUNAKAN MODEL USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE PLUS”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Komputer Universitas Putra Bangsa.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan literatur. Namun penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini tentulah masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M selaku Dekan Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Bapak Awaludin Abid, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komputer Universitas Putra Bangsa

3. Bapak Yulianto S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen pengajar Program Studi Ilmu Komputer Universitas Putra Bangsa yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Putra Bangsa Kebumen.
5. Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang, doa, nasihat, dan kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup penulis.
6. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga penelitian skripsi bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Kebumen, 15 Agustus 2025

Penulis,

Kharisma Khoerunnisa

NIM 210202573

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8

2.1. Tinjauan Teori	8
2.1.1. <i>User Experience</i> (UX).....	8
2.1.2. Kepuasan Pengguna	9
2.2. Penelitian Terdahulu	10
2.3. Model Empiris.....	14
2.4. Hipotesis.....	15
BAB III	17
METODE PENELITIAN.....	17
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	17
3.2. Tahapan Penelitian	20
3.3. Redesign.....	20
3.4. Variabel Penelitian	21
3.2.2 Variabel Independen (X).....	21
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	24
3.6. Data dan Teknik Pengupulan Data.....	26
3.7. Populasi dan Sampel	27
3.8. Teknik Analisis	29
BAB IV	37
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Gambaran Umum	37
4.2. Analisis Deskriptif.....	38
4.3. Analisis Statistik.....	41
4.4 Uji Hasil	53
4.5 Implementasi Mockup Redesign.....	60

4.5.1	Mockup Redesign Navigasi <i>Playlist</i>	60
4.5.2	Mockup Redesign Menu <i>Playing</i>	61
4.5.3	Alur <i>Adaptive Shuffle Algorithm</i>	62
4.6	Analisis Hasil Berdasarkan Rumusan Masalah	64
4.6.1	Persepsi Pengguna terhadap Pengalaman Menggunakan Spotify	64
4.6.2	Dimensi UX Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna	65
4.6.3	Rekomendasi Redesign untuk Peningkatan Pengalaman Pengguna	66
BAB V		67
SIMPULAN		67
5.1.	Simpulan	67
5.2.	Keterbatasan	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN		72

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>User Experience</i>	23
Tabel III. 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kepuasan pengguna...	24
Tabel III. 3 Tabel Interpretasi Data.....	26
Tabel III. 4 Interpretasi Validitas (Arikunto, 2010).....	31
Tabel III. 5 Interpretasi Validitas (Arikunto, 2010).....	32
Tabel IV. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan)	38
Tabel IV. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan	41
Tabel IV. 3. Uji Validitas Variabel <i>Attractiveness</i>	42
Tabel IV. 4. Uji Validitas Variabel <i>efficiency</i>	43
Tabel IV. 5. Uji Validitas Variabel <i>Perspicuity</i>	43
Tabel IV. 6. Uji Validitas Variabel <i>Dependability</i>	44
Tabel IV. 7. Uji Validitas Variabel <i>Stimulation</i>	44
Tabel IV. 8. Uji Validitas Variabel <i>Novelty</i>	45
Tabel IV. 9. Uji Validitas Variabel <i>Trust</i>	45
Tabel IV. 10. Uji Validitas Variabel <i>Usefulness</i>	46
Tabel IV. 11. Uji Validitas Variabel <i>Intuitive Use</i>	46
Tabel IV. 12. Uji Validitas Variabel <i>Clarity</i>	47
Tabel IV. 13. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna.....	47
Tabel IV. 14. Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel IV. 15. Hasil Uji Kormologol-Smirnov	49
Tabel IV. 16. Hasil Uji Multikolonieritas	50
Tabel IV. 17. Rata-rata dan interval kepercayaan aplikasi Spotify.....	52
Tabel IV. 18. Rata-rata dan interval kepercayaan aplikasi Spotify.....	54
Tabel IV. 19. Rata-rata Importance Ratings aplikasi Spotify	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Jumlah Kunjungan Tahunan Spotify 2015-2024	1
Gambar I. 2 Keluhan Pengguna Spotify	3
Gambar II. 1 Model Empiris	14
Gambar III. 1 Diagram Alur Penelitian.....	20
Gambar VI. 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Gambar VI. 2. Visualisasi Penilaian Scale Means Aplikasi Spotify.....	57
Gambar VI. 3. Visualisasi Penilaian Scale Means Aplikasi Spotify.....	58
Gambar VI. 4 Mockup Redesign Navigasi Playlist	60
Gambar VI. 5 Mockup Redesign Now Playing	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuisisioner Penelitian	72
Lampiran II Data Responden	76
Lampiran III Tabel Tabulasi	1
Lampiran IV Uji Validitas	1
Lampiran V Uji Reliabilitas	6
Lampiran VI Hasil Uji Asumsi Klasik.....	8
Lampiran VII Uji Hasil	10