



## JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi)

JTKSI, Volume 6, Nomor 2, Mei 2023

E ISSN: 2620-3030; P ISSN: 2620-3022, pp.143-150

Accredited SINTA 4 Nomor 200/M/KPT/2020

<http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/jtksi>

Received: 23 April 2023; Revised: 17 Mei 2023; Accepted: 22 Mei 2023

# Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Spotify Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

M. Ferlian Sijadah<sup>1</sup>, Nabila Rizky Oktadini, Allsela Meiriza<sup>3</sup>, Pacu Putra<sup>4</sup>, Putri Eka Sevtiyuni<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Prodi Sistem Informasi Universitas Sriwijaya Palembang, Indonesia

<sup>1,2,3,4,5</sup>Jl. Srijaya Negara, Bukit Lama Kota Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia 30128

E-mail: [mhmdferlian@gmail.com](mailto:mhmdferlian@gmail.com), [nabilarizky@unsri.ac.id](mailto:nabilarizky@unsri.ac.id), [allsela\\_meiriza@yahoo.com](mailto:allsela_meiriza@yahoo.com),  
[pacuputra@unsri.ac.id](mailto:pacuputra@unsri.ac.id), [putrieka@unsri.ac.id](mailto:putrieka@unsri.ac.id)

### Abstrak

Aplikasi *streaming* musik adalah aplikasi yang memungkinkan pengguna mendengarkan musik *legal* atau *online*. Spotify saat ini dikenal sebagai aplikasi yang menyediakan layanan *streaming* musik, musik *digital*, *podcast*, dan layanan *video* terbesar dengan akses ke jutaan lagu dan konten lainnya dari berbagai kreator di seluruh dunia. Penelitian ini mengenai analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Spotify. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk memahami dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Spotify. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Terdapat juga permasalahan dari aplikasi musik ini terkait persaingan sistem saat mendengarkan musik secara online. Adapun teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *sampling lemeshow* (berdasarkan kebetulan) dengan jumlah 100 responden dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan menggunakan skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat pengguna terhadap aplikasi Spotify. menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dari kelima variabel menunjukkan variabel *Content* mendapat kepuasan tinggi dengan jumlah presentase 78.5%, variabel *Accuracy* mendapat kepuasan tinggi dengan jumlah presentase 77.5%, variabel *Format* mendapat kepuasan paling tinggi dengan jumlah presentase 79.9% , variabel *Ease Of Use* mendapat kepuasan tinggi dengan jumlah presentase 84.6%, variabel *Timelines* mendapat kepuasan tinggi dengan presentase 78.9%.

**Kata kunci** : Analisis Kepuasan, Metode EUCS, Aplikasi Spotify.

### Abstract

*Music streaming applications* are applications that allow users to listen to legal or online music. Spotify is currently known as the application that provides the largest music streaming service, digital music, podcast and video service with access to millions of songs and other content from various creators around the world. This research concerns the analysis of user satisfaction with the Spotify application. This research was conducted to understand and determine the level of user satisfaction with the Spotify application. The method used in this research is *End User Computing Satisfaction* (EUCS). There are also problems with this music application related to the competition system when listening to music online. The sampling technique uses *lemeshow sampling* (based on coincidence) with a total of 100 respondents using a research instrument in the form of a questionnaire using a Likert scale, which is a scale used to measure perceptions, attitudes or opinions of users towards the Spotify application. shows that the level of user satisfaction from the five variables shows that the *Content* variable gets the highest satisfaction with a total percentage of 78.5%, the *Accuracy* variable gets high satisfaction with a total percentage of 77.5%, the *Format* variable gets the highest satisfaction with a total percentage of 79.9%, the *Variable Ease of Use* gets high satisfaction with a percentage of 84.6%, the *Timelines* variable gets high satisfaction with a percentage of 78.9%.

**Keywords**: Satisfaction Analysis, EUCS Method, Spotify App.

## I. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan perubahan signifikan dalam mendengarkan musik. Tak terkecuali Ketika seseorang saat ini ingin mendengarkan musik secara

online melalui aplikasi streaming music yang sudah terpasang diperangkat digital. Aplikasi streaming musik adalah aplikasi yang memungkinkan pengguna mendengarkan musik legal atau online. Kecanggihan tersebut meningkatkan tuntunan pengguna teknologi

dan menimbulkan persepsi tentang pengguna karena Teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat cepat. dan komunikasi, teknologi informasi menjadi semakin penting mempengaruhi budaya masyarakat, baik secara *positif* maupun *negative*. Spotify saat ini dikenal sebagai aplikasi yang menyediakan layanan streaming musik, musik digital, podcast, dan layanan video terbesar dengan akses ke jutaan lagu dan konten lainnya dari berbagai kreator di seluruh dunia.

Terdapat juga permasalahan pada aplikasi musik ini terkait persaingan sistem saat mendengarkan musik secara online, perlunya untuk memahami kepuasan pengguna, penting untuk melakukan pengukuran terhadap faktor-faktor yang mempengaruhinya dan mempertahankan kualitas aplikasi Spotify..

Dalam upaya mengukur kepuasan pengguna, ada beberapa metode dan pendekatan yang dapat digunakan pada aplikasi Spotify. metode untuk menganalisis kepuasan pengguna yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS), ialah alat untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi dan menganalisis hasilnya menggunakan metode statistik yang terdiri dari lima variabel, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Variabel *Content* digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap konten yang ada dalam sistem aplikasi. Variabel *Accuracy* mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap Format informasi yang diberikan oleh sistem aplikasi. Selain itu, Metode EUCS melibatkan variabel desain yang sering digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap struktur dan organisasi penghubung sistem. Selain itu, terdapat juga variabel kegunaan, yang mengukur kepuasan pengguna terhadap sejauh mana aplikasi dapat memahami dan menggunakan sistem. Variabel terakhir adalah "kepatuhan waktu", yang mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap keakuratan waktu dalam penyajian data atau informasi yang diinginkan atau diperlukan oleh pengguna [5].

Menurut Doll & Torkzadeh pada tahun 1988, EUCS terdiri dari lima variabel yang meliputi Isi, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu. Kelima variabel ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna karena merupakan aspek penting dari sistem yang dievaluasi oleh pengguna [6].

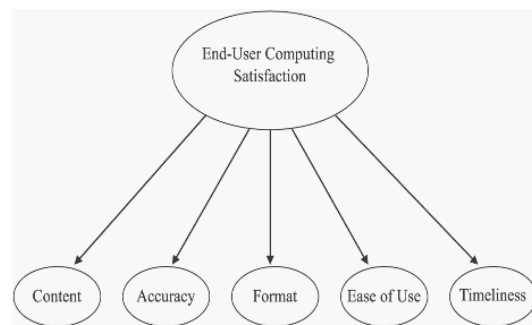
Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Lilis Darwati mengenai aplikasi OVO menggunakan metode EUCS menemukan bahwa pengguna merasa puas dengan aplikasi tersebut. Berdasarkan penelitian tersebut, sebanyak 73,2% pengguna menyatakan kepuasan mereka terhadap OVO, sementara faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian juga mempengaruhi sisanya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengguna OVO merasa puas dengan aplikasi

tersebut. Hasil penelitian lain yang telah dijelaskan di atas juga menggambarkan bahwa evaluasi dengan metode EUCS mampu memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan memuaskan pengguna [2].

## II. LANDASAN TEORI

### A. *End User Computing Satisfaction*

*End-user Computing Satisfaction* merupakan merupakan suatu metode untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna sistem aplikasi merasa puas dengan sistem informasi tersebut, dengan membandingkan antara apa yang diharapkan dan apa yang benar-benar terjadi. Metode ini dikenal sebagai EUCS (*End-user Computing Satisfaction*) dan telah dikembangkan oleh . EUCS melibatkan lima variabel utama, yaitu Konten (isi), Akurasi (ketepatan), Format (tata letak), Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu, sebagaimana terlihat pada Gambar 1. Kelima variabel ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna karena mereka merupakan komponen sistem yang dianalisis oleh pengguna. [12]. Berikut ini adalah arti dari lima variabel dari EUCS:



**Gambar 1.** *End User Computing Satisfaction*

Pada model EUCS, terdapat beberapa variabel yang memainkan peran penting dalam mengukur kepuasan pengguna. Variabel pertama adalah Content, yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan isi atau konten yang disediakan oleh suatu aplikasi. Selanjutnya, terdapat variabel Accuracy yang mengukur kepuasan pengguna dari segi akurasi data yang ditampilkan oleh aplikasi tersebut. Model EUCS juga mencakup variabel Format, yang mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tampilan dan estetika antarmuka sistem. Kemudian, ada variabel Ease of Use yang digunakan untuk menilai sejauh mana aplikasi mudah dipelajari dan digunakan dengan efektif. Terakhir, terdapat variabel Timeliness yang mengukur kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan waktu aplikasi dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, terbatas hanya menggunakan dua variabel, yaitu Content dan Timeliness, sebagai fokus analisis kepuasan pengguna.

### B. Definisi Analisis

Pengertian analisis adalah membedah atau membagi suatu unit menjadi unit-unit terkecilnya. Berdasarkan informasi di atas, dapat disimpulkan

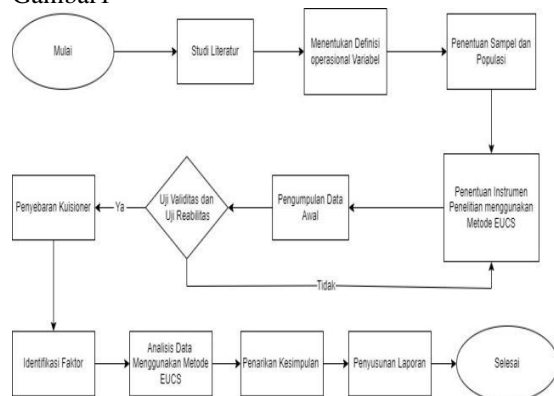
bahwa analisis merupakan proses berpikir yang bertujuan untuk memperinci atau memecahkan suatu masalah dengan membaginya menjadi unit yang lebih kecil. [13].

### C. Definisi Spotify

Spotify merupakan sebuah aplikasi asal Swedia yang memungkinkan pengguna untuk melakukan streaming jutaan lagu dan podcast. Aplikasi ini merupakan layanan streaming musik yang menyediakan konten yang dilindungi hak cipta dari berbagai label rekaman dan perusahaan media. Pengguna Spotify dapat mencari dan mengakses musik berdasarkan artis, album, genre, daftar putar, atau tag. Selain itu, Spotify juga berfungsi sebagai penyedia hak cipta digital untuk lagu-lagu yang dapat diunduh, sehingga pengguna dapat menikmati koleksi musik secara legal. Salah satu hal menarik tentang Spotify adalah tersedianya dua jenis langganan, yaitu gratis dan premium. Tentu saja, pengguna dengan langganan premium mendapatkan layanan yang berbeda, seperti penghapusan iklan, peningkatan kualitas suara (dari 160kbps menjadi hingga 320kbps), dan kemampuan untuk mengunduh musik dan mendengarkannya secara offline, sedangkan pengguna gratis tidak memiliki fitur tersebut.

## III. METODE PENELITIAN

Berikut adalah serangkaian langkah atau tahapan dalam menyusun laporan tugas akhir, dimulai dari awal penulisan laporan hingga penyelesaian akhir laporan, yang dapat diacu pada Gambar 1



Gambar 2. Tahapan Penelitian

### A. Studi Literatur

Pada tahapan ini, peneliti mempelajari sumber-sumber literatur ilmiah yang berfokus pada penggunaan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai alat untuk mengukur kepuasan pengguna. Hasil dari implementasi metode ini dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna kajian literatur ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memilih metode analisis yang tepat dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi. Spotify.

### B. Operasional Variabel

Untuk mengukur suatu variabel, dapat dilakukan dengan mengubahnya menjadi konsep yang lebih konkret melalui proses operasionalisasi. Pentingnya operasionalisasi terletak pada kemampuannya untuk menghasilkan item kuesioner yang dapat diandalkan dan valid sesuai dengan kebutuhan peneliti. Dalam penelitian ini, operasionalisasi variabel sangat diperlukan untuk mengidentifikasi jenis dan indikator yang relevan dari setiap variabel yang diteliti. Selain itu, operasionalisasi variabel juga membantu dalam mengidentifikasi skala pengukuran yang digunakan untuk setiap variabel merupakan langkah penting agar akurat menggunakan alat statistik yang tepat akurat. Variabel independen dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini, Sebagai berikut:

Tabel 1 Instrumen Pertanyaan Kuisisioner

Variabel	Pertanyaan
<i>Content</i>	1. Apakah informasi yang tersedia pada aplikasi Spotify sudah sesuai dengan yang and acari?
	2. Apakah informasi yang anda cari pada aplikasi Spotify mudah dipahami?
	3. Apakah informasi pada aplikasi Spotify menurut anda sudah cukup lengkap?
<i>Accuracy</i>	4. Apakah aplikasi Spotify sudah memberikan informasi yang benar dan akurat?
	5. apakah anda sudah merasa puas dengan keakuratan dari aplikasi Spotify?
<i>Format</i>	6. Apakah tampilan aplikasi Spotify cukup menarik bagi anda?
	7. Apakah desain tampilan menu dan link pada aplikasi Spotify sudah jelas dan tersusun dengan baik?
<i>Ease of Use</i>	8. Apakah aplikasi Spotify mudah digunakan?
	9. Apakah aplikasi Spotify mudah diakses di mana saja dan kapan saja?
<i>Timelines</i>	10. Apakah informasi yang anda butuhkan pada aplikasi Spotify mudah diperoleh?
	11. Apakah informasi pada aplikasi Spotify selalu memberikan informasi yang terbaru?
	12. Apakah loading aplikasi Spotify ini sangat cepat?

### C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam studi ini, data dikumpulkan menggunakan metode kuesioner (angket) yang disebar kepada pengguna aplikasi Spotify sebagai responden.

### D. Populasi dan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan Dalam penelitian ini, rumus Lemeshow digunakan karena jumlah populasi tidak diketahui sehingga rumus Lemeshow digunakan.

$$n = \frac{Z^2 1 - \frac{\alpha}{2} P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

$Z^{1-\alpha/2}$  = Z adalah skor pada  $1-\alpha/2$  tingkat kepercayaan

p = Estimasi proporsinya

d = Presisi yang digunakan

Dikarenakan tidak diketahui jumlah populasi, tabel tingkat kepercayaan digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini. Terdapat tiga tingkat kepercayaan yang sering digunakan, yaitu 90%, (1,645), 95% (1,960), dan yang tertinggi 99% (2,576) berdasarkan Lemeshow et al. (1990:2). Selanjutnya, nilai (1-p) dapat ditentukan melalui tabel untuk mendapatkan nilai yang sesuai:

**Tabel 2** Menentukan nilai p

P	P*(1-p)
<b>0,5</b>	0,25
<b>0,4</b>	0,24
<b>0,3</b>	0,21
<b>0,2</b>	0,16
<b>0,1</b>	0,09

Berikutnya peneliti memilih nilai P 0,5 dalam menentukan jumlah sampel. Lemeshow (1990:2) Dalam rumus tersebut, dikatakan bahwa memilih nilai P sebesar 0,5 akan selalu memberikan jumlah observasi yang cukup. Dengan menggunakan nilai P sebesar 0,5, persyaratan untuk menentukan ukuran sampel dapat terpenuhi. Presisi yang digunakan adalah 0,1 (d) dengan angka presisi sebesar 11. Berdasarkan rumus Lemeshow, perhitungan yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Akibatnya, hasil sampel yang diperoleh adalah 96,04. Angka tersebut dibulatkan menjadi 100. Oleh karena itu, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

### E. Instrumen Penelitian

Alat atau sarana yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Alat survei ini digunakan untuk mengukur nilai variabel yang disurvei. Tujuan alat penelitian ini adalah untuk mendapatkan data kuantitatif yang sangat akurat. Skala Likert digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Skala Likert digunakan untuk menentukan nilai pendapat, sikap, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial.

**Tabel 3** Skala Likert

Keterangan	Skala
<b>Sangat Setuju</b>	5
<b>Setuju</b>	4
<b>Netral</b>	3
<b>Kurang Setuju</b>	2
<b>Tidak sangat setuju</b>	1

### F. Uji Validitas

Sebuah indikator yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran validitas adalah ukuran sejauh mana instrumen dapat mengukur apa yang dimaksudkan. Semakin tinggi validitas instrumen, semakin akurat pengukuran yang dilakukannya merupakan Uji Validitas . instrumen tersebut dalam mengukur data yang diinginkan.[8]. Sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi product moment

x = Jumlah skor dalam sebaran X

y = Jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum xy$  = Jumlah hasil kali skor X dan Y

$x^2$  = Kuadrat dari variabel x

$y^2$  = Kuadrat dari variabel y

n = Jumlah subyek

Suatu ukuran dianggap valid jika saat menguji kriteria, korelasi antara setiap item dan skor total lebih besar dari 0,1966 (sesuai nilai yang diambil dari tabel r). Sebaliknya, jika skor korelasi keseluruhan antara item-item tersebut kurang dari 0,1966, maka produk tersebut dianggap tidak valid. Jika nilai korelasi hitung (angka-r) lebih besar dari nilai korelasi pada tabel dengan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  (r-tabel), maka koefisien korelasi dapat dianggap signifikan secara statistik..

### G. Uji Reliabilitas

Pengujian indeks yang reliabilitas adalah ukuran sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan atau dipercaya. Jika reliabilitas instrumen tinggi, maka alat pengukur tersebut dianggap dapat memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan. pertanyaan pada kuesioner tidak valid maka tidak perlu dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas merupakan Uji Reliabilitas [8].

Reliabilitas dapat diuji dengan menggunakan rumus Cronbach's alpha ( $\alpha$ ) sebagai berikut:

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = Koefisien instrumen reliabilitas

k = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Total varians butir

$\sigma_t^2$  = Total varians

**H. Penyebaran Kuisisioner**

Pada tahap ini akan dilakukan penyebaran kuisisioner yang telah disusun sebelumnya dengan cara online dengan media *google form* kepada masyarakat Indonesia. Diharapkan semua kalangan masyarakat dapat berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner yang telah disebar luaskan.

**I. Analisis Data**

Pada tahap analisis data ini, dilakukan identifikasi informasi responden berdasarkan jawaban yang diberikan dalam kuisisioner terkait dengan setiap variabel EUCS. Variabel yang dianalisis dalam tahap ini yakni: *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeline*. Berikut adalah rumus yang digunakan dalam analisis

$$Rentang\ nilai = \frac{nilai\ mean}{nilai\ skala\ tertinggi} \times 100$$

**Tabel 4** Kategori nilai kepuasan

Presentase	Kepuasan
75.01 < x ≤ 100	Sangat Tinggi
58.34 < x ≤ 75.01	Tinggi
41.66 < x ≤ 58.34	Kurang
24.99 < x ≤ 41.66	Rendah
0 < x ≤ 24.99	Sangat Rendah

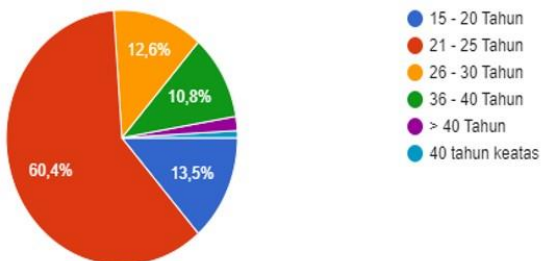
**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Responden kuisisioner**

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner ke pengguna aplikasi Spotify di kota Palembang. Kuisisioner tersebut dikumpulkan melalui Google Form dengan total 111 responden. Selanjutnya, responden dikelompokkan seperti yang ditunjukkan dalam gambar berikut..

a. Responden berdasarkan dari usia.

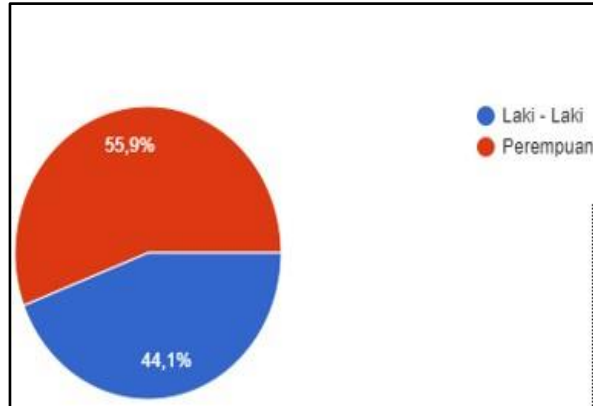
Pengguna aplikasi Spotify terbanyak terletak pada usia 21-25 tahun yaitu sebesar 60,4 % atau sebanyak 67 orang dari 111 responden. Kemudian responden berusia 15-20 tahun yaitu sebesar 13,5% yang artinya ada 15 responden. Dalam usia 26-30 tahun sebesar 12,6% 14 responden. Dan usia 36-40 tahun sebesar 10,8% yang berarti jumlahnya 12 responden. Usia >40 1,8% terdapat 1 responden dan 40 tahun keatas hanya 1 responden. Karakteristik responden berdasarkan usia pada gambar 1 berikut:



**Gambar 3.** Responden berdasarkan usia

b. Responden berdasarkan dari Jenis Kelamin  
Responden berdasarkan pengguna aplikasi Spotify terdiri dari laki-laki dan perempuan. Berdasarkan hasil analisis, jumlah responden tertinggi adalah

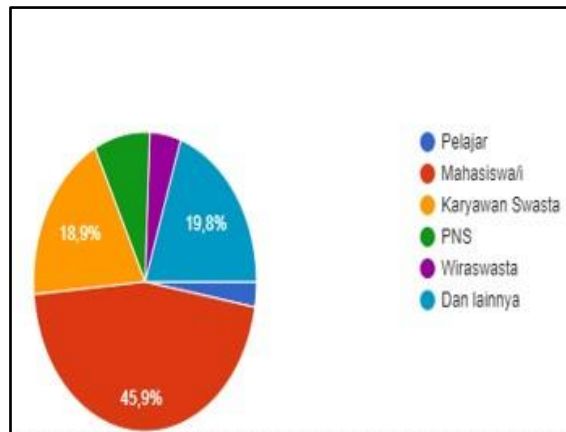
perempuan, mencapai 55,9% dari total responden. Terdapat 62 responden laki-laki, yang merupakan 44,1% dari total responden, dan 49 responden perempuan, juga mencakup 44,1% dari total responden. Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah ini.:



**Gambar 4.** Responden berdasarkan jenis kelamin

c. Karakteristik Responden berdasarkan dari Pekerjaan

Pekerjaan pengguna aplikasi Spotify sebanyak 111 responden dan yang mengisi kuisisioner terdapat 45,9 % dengan 51 orang adalah Mahasiswa/i , kemudian pengguna karyawan swasta 18,9% terdapat 21 responden. Pengguna aplikasi dari PNS terdiri dari 8,1% terdapat 9 responden, wiraswasta terdapat 4,5% 5 orang, lalu Pelajar 2,7% terdapat 3 orang. Dan lainnya 19,8% terdiri dari 22 orang.



**Gambar 5.** Responden berdasarkan pekerjaan

**B. Hasil Uji Validitas**

Kuisisioner yang disebar dalam melakukan pilot study terdiri dari 30 responden, Dalam uji validitas dilakukan penyebaran ke dalam lingkup yang kecil terlebih dahulu yaitu ke 30 responden yang fungsinya untuk menilai valid atau tidaknya kuisisioner. Jika jumlah nilai r hitung > rtabel maka valid, yang mana jumlah total harus lebih dari 0,361 karena menggunakan nilai Signifikansi 5% dengan jumlah 30 responden [9].

**Tabel 5** Hasil Uji Validitas

No	Item Pernyataan	Nilai Person Correlation	Keterangan
1	C1	0,696	Valid
2	C2	0,779	Valid
3	C3	0,598	Valid
4	A1	0,832	Valid
5	A2	0,832	Valid
6	F1	0,821	Valid
7	F2	0,847	Valid
8	E1	0,806	Valid
9	E2	0,736	Valid
10	T1	0,647	Valid
11	T2	0,629	Valid
12	T3	0,643	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap instrumen terbukti valid, dan semua instrumen tersebut dapat digunakan untuk penyebaran kuesioner.

### C. Hasil Uji Reliabilitas

Dari Uji reliabilitas, dilakukan pengujian 12 kuesioner yang telah disebar ke 30 responden kedalam SPSS versi 25. Kuesioner untuk dapat dikatakan reliable, nilai Cronbach's Alpha harus berada di atas atau sama dengan 0,6. Berikut adalah hasil dari Uji Reliabilitas :

**Tabel 6** Hasil Uji Reliabilitas  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.925	.927	12

Hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk 12 item pertanyaan memiliki nilai 0,25, yang merupakan nilai yang lebih tinggi daripada nilai rtable yang ditentukan 0,6. Sehingga kuesioner dikatakan *reliable*.

### D. Analisis Data

#### 1. Content

Terdapat 3 indikator pada variabel *content*. Berikut hasil dari analisis variabel *content*.

**Tabel 7** Hasil analisis variabel *content*

Pertanyaan	Hasil Data			
	Mean	Median	Modus	Std Deviasi
C1	3.88	4.00	4	0.697
C2	4.00	4.00	4	0.661
C3	3.90	4.00	4	0.660

Diketahui bahwa skor kepuasan pengguna berdasarkan variabel isi (*content*) pada setiap butir pertanyaan dalam rangkuman tersebut, bisa

disimpulkan bahwa nilai mean (rata-rata) dari data kuesioner ialah 3.92 dan persentase mencapai 78.5%. Dengan tingkat persentase tersebut, variabel isi (*content*) dapat dikategorikan sebagai sangat tinggi. Median, yang memiliki nilai rata-rata 4.00, menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju berdasarkan hasil kuesioner yang disebar. Modus, dengan nilai rata-rata 4, juga menunjukkan bahwa jawaban setuju menjadi pilihan utama responden. Nilai deviasi standar (*std.deviasi*) sebesar 0.672 menunjukkan bahwa data pada setiap pernyataan dalam kuesioner memiliki persebaran yang dekat dengan nilai rata-rata.

#### 2. Accuracy

Berikut adalah hasil dari analisis variabel.

**Tabel 8** Hasil analisis variabel *Accuracy*

Pertanyaan	Hasil Data			
	Mean	Median	Modus	Std Deviasi
A1	3.85	4.00	4	0.753
A2	3.90	4.00	4	0.726

Diketahui bahwa skor kepuasan pengguna berdasarkan variabel isi (*content*) pada setiap butir pertanyaan dalam rangkuman tersebut, bisa disimpulkan bahwa nilai mean (rata-rata) dari data kuesioner adalah 3.87 dan persentase nilai mencapai 77.5%. Dengan tingkat persentase tersebut, variabel akurat (*accuracy*) dapat dikategorikan sebagai sangat tinggi. Median, yang memiliki nilai rata-rata 4.00, menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju berdasarkan hasil kuesioner yang disebar. Modus, dengan nilai rata-rata 4, juga menunjukkan bahwa jawaban setuju menjadi pilihan utama responden. Nilai deviasi standar (*std.deviasi*) sebesar 0.739 menunjukkan bahwa data setiap pernyataan pada kuesioner memiliki persebaran yang dekat dengan nilai rata-rata.

#### 3. Format

Berikut hasil dari analisis variabel.

**Tabel 9** Hasil analisis variabel *Format*

Pertanyaan	Hasil Data			
	Mean	Median	Modus	Std Deviasi
F1	3.96	4.00	4	0.785
F2	4.03	4.00	4	0.814

Diketahui bahwa skor kepuasan pengguna berdasarkan variabel isi (*content*) pada setiap butir pertanyaan dalam ringkasan tersebut, bisa disimpulkan bahwa nilai mean (rata-rata) dari data kuesioner adalah 3.99 dan persentase nilai mencapai 79.9%. Dengan tingkat persentase tersebut, variabel bentuk (*format*) dapat dikategorikan sebagai sangat tinggi. Median, yang memiliki nilai rata-rata 4.00, menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju berdasarkan hasil kuesioner yang disebar. Modus, dengan nilai rata-rata 4, juga menunjukkan bahwa jawaban setuju menjadi pilihan

utama responden. Nilai deviasi standar (std.deviasi) sebesar 0.799 menunjukkan bahwa persebaran data pada setiap item pernyataan dalam kuesioner dekat dengan nilai mean..

#### 4. *Ease of Use*

Berikut hasil dari analisis variabel.

**Tabel 10** Hasil analisis Statistik Deskriptif Variabel *Ease of Use*

Pertanyaan	Hasil Data			
	Mean	Median	Modus	Std Deviasi
E1	4.32	4.00	4	0.635
E2	4.14	4.00	4	0.745

Diketahui bahwa skor kepuasan pengguna berdasarkan variabel isi (*content*) pada setiap butir pertanyaan dalam kesimpulan tersebut, bisa disimpulkan bahwa nilai mean (rata-rata) dari data kuesioner adalah 4.23 dan persentase nilai mencapai 84.6%. Dengan tingkat persentase tersebut, variabel kemudahan pengguna (*Ease of Use*) dapat dikategorikan sebagai sangat tinggi. Median, yang memiliki nilai rata-rata 4.00, menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju berdasarkan hasil kuesioner yang disebar. Modus, dengan nilai rata-rata 4, juga menunjukkan bahwa jawaban setuju menjadi pilihan utama responden. Nilai deviasi standar (std.deviasi) sebesar 0.690 menunjukkan bahwa persebaran data pada setiap item pernyataan dalam kuesioner dekat dengan nilai mean.

#### 5. *Timelines*

Berikut Hasil dari analisis Variabel.

**Tabel 11** Hasil analisis Statistik Deskriptif Variabel *Timelines*

Pertanyaan	Hasil Data			
	Mean	Median	Modus	Std Deviasi
T1	3.99	4.00	4	0.610
T2	3.95	4.00	4	0.693
T3	3.89	4.00	4	0.731

Diketahui bahwa skor kepuasan pengguna berdasarkan variabel isi (*content*) pada setiap butir pertanyaan berdasarkan rangkuman tersebut, bisa disimpulkan bahwa nilai mean (rata-rata) dari data kuesioner adalah 3.94 dan persentase nilai mencapai 78.9%. Dengan tingkat persentase tersebut, variabel ketepatan waktu (*Timelines*) dapat dikategorikan sebagai sangat tinggi. Median, yang memiliki nilai rata-rata 4.00, menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju berdasarkan hasil kuesioner yang disebar. Modus, dengan nilai rata-rata 4, juga menunjukkan bahwa jawaban setuju menjadi pilihan utama responden. Nilai deviasi standar (std.deviasi) sebesar 0.678 menunjukkan bahwa persebaran data pada setiap item pernyataan dalam kuesioner dekat dengan nilai mean.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini tentang Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap

Aplikasi Spotify menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat disimpulkan terdapat kepuasan terhadap aplikasi Spotify sebagai berikut. Variabel *Content* memiliki nilai kepuasan yang sangat tinggi bagi pengguna Spotify, artinya menurut responden secara umum menganggap isi pada aplikasi Spotify sudah memuaskan dengan nilai 78.5%. Variabel *Accuracy* memiliki nilai kepuasan yang sangat tinggi bagi pengguna Spotify, artinya menurut Secara keseluruhan, responden menganggap keakuratan aplikasi Spotify sudah memuaskan dengan persentase sebesar 77,5%. Variabel *Format* memiliki nilai kepuasan yang sangat tinggi bagi pengguna Spotify, yang artinya menurut responden secara umum menganggap tampilan pada aplikasi Spotify sudah memuaskan dengan nilai 79.9%. Variabel *Ease of Use* memiliki nilai kepuasan yang sangat tinggi bagi pengguna Spotify, artinya menurut responden secara umum menganggap Kemudahan pada aplikasi Spotify sudah memuaskan dengan nilai 84.6%. Variabel *Timelines* memiliki nilai kepuasan yang sangat tinggi bagi pengguna Spotify, artinya menurut responden secara umum menganggap isi pada aplikasi Spotify sudah memuaskan dengan nilai 78.9%.

## REFERENSI

- [1] Nur Rahmi, A., & Prabowo, D. (2019). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Amikom One Menggunakan Metode Eucs. In *INFOS Journal* (Vol. 2, Issue 1). [www.my.unpam.ac.id](http://www.my.unpam.ac.id)
- [2] Darwati, L. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Vol. 12, Issue2). <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [3] Syammariyah Bawardi, F., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ) (Vol. 3, Issue 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [4] Rahma Salsabila, A., Kinanti Febriany, A., Cantya Danahiswari, H., Daffa, M., & Kandias Happy Maulana, M. (2022). Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2022 ANALISIS Kesuksesan Delone Mclean Issm Pada Aplikasi Spotify Menggunakan Sem-Pls Analysis Of Delone Mclean Issm In Spotify Application Using SEM-PLS. <http://sitasi.upnjatim.ac.id/31>
- [5] Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) (Vol. 2, Issue 11). <http://j-ptiik.ub.ac.id>

- [6] Hadisuwarno, A. E., & Bisma, R. (2020). Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian. *Teknologi*, 10(2), 93–109. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v10i2.2062>
- [7] Triayudi, A., & Soepriyono, G. (2022). Penerapan Data Mining Untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran dengan Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i1.2524>
- [8] L.Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [9] A. Lestari, A., Mariati, E., & Widiatry, W. (2020). Model Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa Teknik Terhadap Sarana Pembelajaran Menggunakan Data Mining. *Jurnal Teknologi Informasi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika*, 14(2), 112–118. <https://doi.org/10.47111/jti.v14i2.1222>
- [11] Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode Eucs (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). (n.d.).
- [12] Doll, W.J. and Torkzadeh, G. (1988) The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12, 259-272. <http://dx.doi.org/10.2307/248851>
- [13] Komputer, A. I., & Riau, U. M. (n.d.). Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Aparatur Responsif Terpadu (SMART) Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Kantor Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan).
- [14] Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*, 1.
- [15] Waluyo, R., Latifah, A. U., & Setiawan, I. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keuangan Desa Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Purbalingga (Vol. 8, Issue 3). <http://jurnal.mdp.ac.id/jatasi@mdp.ac.id> Received
- [16] Agustina, R., & Abdillah, L. A. (n.d.). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).
- [17] Dwiki Ayu Rinjani, A., Rahman Prehanto, D., Surabaya, N., Lidah Wetan, J., Wetan, L., & Lakarsantri, K. (n.d.). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS dan IPA.
- [18] Bender, M., Gal-Or, E., Geylani, T., 2020. Attracting artists to music streaming platforms. *European Journal of Operational Research*.
- [19] Husain, T., & Budiyantra, A. (n.d.). Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. <http://bit.ly/2BPPciH>.
- [20] Sevtiyani, I., Program, F. F., D3, S., Medis, R., Kesehatan, I., Kesehatan, F., Jenderal, U., Yani, A., Brawijaya, J., Barat, R., & Korenspondensi, Y. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. In *Health Information Management Journal ISSN (Vol. 8, Issue 2)*.
- [21] Rahma Salsabila, A., Kinanti Febriany, A., Cantya Danahiswari, H., Daffa, M., & Kandias Happy Maulana, M. (n.d.). Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2022 Analisis Kesuksesan Delone Mclean Issm Pada Aplikasi Spotify Menggunakan SeM. <http://sitasi.upnjatim.ac.id/31>
- [22] Puspitasari, N., Tampubolon, W., & Taruk, M. (n.d.). Analisis metode eucs dan hot-Fit dalam mengevaluasi penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) Penulis Korespondensi. <http://www.jurnal.umk.ac.id/sitech>
- [23] Pranita, M. J., Hafidh Zulfikar, D., & Gunawan, C. E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang).