



ANALISIS KEPUASAN KUALITAS WEBSITE LAYANAN STREAMING MUSIK SPOTIFY MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Dwi Maulana¹, Agus Yulianto²

Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia^{1,2}

Email: ¹dwimaulmaul00@gmail.com, ²agus.aag@bsi.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong meningkatnya penggunaan layanan streaming musik, salah satunya Spotify, yang menjadi platform populer di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Spotify dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang mencakup tiga dimensi, yaitu **Usability**, **Information Quality**, dan **Service Interaction Quality**. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang merupakan pengguna aktif Spotify. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dengan dimensi **Usability** memberikan pengaruh paling dominan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan Spotify, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Spotify dalam meningkatkan kualitas layanan serta menjadi referensi bagi penelitian serupa di bidang teknologi layanan digital.

Kata Kunci : Spotify, WebQual 4.0, kepuasan pengguna, kualitas layanan, streaming musik.

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has encouraged the increasing use of music streaming services, with Spotify being one of the most popular platforms in Indonesia. This study aims to analyze user satisfaction with Spotify's service quality by applying the WebQual 4.0 method, which consists of three dimensions: **Usability**, **Information Quality**, and **Service Interaction Quality**. The research was conducted using a quantitative descriptive approach by distributing questionnaires to active Spotify users. The collected data were analyzed through validity and reliability testing, as well as multiple linear regression analysis to examine the effect of each dimension on user satisfaction. The results indicate that all three WebQual 4.0 dimensions have a positive influence on user satisfaction, with **Usability** being the most dominant factor. The findings highlight that the better the usability, information quality, and service interaction quality provided by Spotify, the higher the level of user satisfaction. This research is expected to provide useful insights for Spotify in improving its service quality and serve as a reference for future studies in the field of digital service technology.

Keywords : Spotify, WebQual 4.0, user satisfaction, service quality, music streaming

Article History

Received: Oktober 2025

Reviewed: Oktober 2025

Published: Oktober 2025

Plagiarism Checker No - Prefix

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Kohesi.v1i2.365

Copyright : Author Publish by :
Kohesi



This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution-NonCommercial
4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



1. PENDAHULUAN

Industri musik global telah mengalami transformasi mendalam seiring kemajuan teknologi digital, khususnya internet dan perangkat mobile yang memperluas cara masyarakat mengakses dan menikmati musik. Pergeseran paradigma ini menandai beralihnya perilaku konsumsi dari model kepemilikan (*ownership*) ke model akses (*access-based consumption*), di mana layanan *streaming* menjadi dominan [1], [2]. Sebelum munculnya layanan seperti Spotify, Apple Music, dan Joox, masyarakat cenderung menikmati musik melalui media fisik seperti CD, kaset, atau siaran radio. Namun, integrasi teknologi digital dengan jaringan internet berkecepatan tinggi telah mengubah pola ini secara drastis [3].

Spotify, yang diluncurkan pada tahun 2008, kini menjadi salah satu aplikasi *streaming* musik terbesar di dunia dengan lebih dari 600 juta pengguna aktif bulanan pada tahun 2024 [4]. Dengan fitur berlangganan gratis dan premium, Spotify memungkinkan pengguna menikmati musik, podcast, dan konten audio lintas negara, budaya, serta bahasa. Dalam konteks ini, kualitas layanan digital menjadi faktor kunci yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna [5]. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna melalui model evaluasi kualitas layanan berbasis web seperti *WebQual 4.0* menjadi semakin penting untuk memahami pengalaman pengguna (*user experience*) secara komprehensif [6], [7].

Layanan *streaming* seperti Spotify tidak hanya berperan sebagai media hiburan, tetapi juga sebagai ekosistem digital yang menuntut pengalaman pengguna yang intuitif, informatif, dan interaktif. *WebQual 4.0*, sebagai salah satu metode evaluasi kualitas website, mencakup tiga dimensi utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* [8]. Model ini dinilai relevan untuk menilai kualitas layanan berbasis web modern karena menekankan pengalaman pengguna secara subjektif namun terukur [9]. Dalam konteks Spotify, ketiga dimensi tersebut dapat diartikan sebagai kemudahan navigasi dan penggunaan aplikasi (*usability*), kejelasan serta relevansi informasi musik dan artis (*information quality*), serta keandalan interaksi dan respons sistem terhadap pengguna (*service interaction quality*) [10].

Penelitian terdahulu telah banyak mengkaji kepuasan pengguna layanan digital, namun mayoritas masih berfokus pada platform e-commerce, perbankan digital, atau situs pendidikan daring [11], [12]. Sementara itu, kajian terkait aplikasi *streaming music* seperti Spotify masih terbatas, terutama dalam konteks pengguna Indonesia. Beberapa studi internasional menyoroti bahwa pengalaman pengguna di platform *streaming* dipengaruhi oleh konteks budaya dan sosial [13], [14]. Namun, penelitian yang secara spesifik mengkaji *user satisfaction* Spotify dengan pendekatan *WebQual 4.0* di Indonesia masih jarang ditemukan [15]. Kondisi ini menunjukkan adanya *research gap* penting, di mana studi empiris lokal perlu dilakukan untuk memperkuat temuan global dengan mempertimbangkan konteks perilaku pengguna di Indonesia yang memiliki karakteristik digital native tinggi [16].

Selain itu, sebagian penelitian sebelumnya hanya menguji hubungan linear antara dimensi *WebQual* dan kepuasan pengguna tanpa mempertimbangkan faktor pengalaman digital yang lebih luas, seperti loyalitas dan niat berkelanjutan (*continuance intention*) [2], [17]. Dengan demikian, masih terdapat ruang bagi penelitian ini untuk memperluas cakupan analisis, khususnya pada hubungan antara dimensi *WebQual 4.0* dan kepuasan pengguna Spotify di Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan dapat menguji kembali validitas model *WebQual 4.0* dalam konteks platform berbasis aplikasi seluler, bukan hanya situs web konvensional, yang kini menjadi media utama konsumsi musik [18].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi *WebQual 4.0*—meliputi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*—terhadap tingkat kepuasan pengguna Spotify di Indonesia. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas penerapan model *WebQual* pada konteks layanan *streaming music*, sekaligus memperkaya literatur tentang *user experience* di era ekonomi digital. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang Spotify dan penyedia layanan digital lainnya dalam meningkatkan kualitas antarmuka, keandalan sistem, serta daya saing layanan di pasar global.

Penelitian ini menegaskan posisi penting Spotify sebagai objek penelitian dalam kajian kualitas layanan berbasis web, di mana evaluasi kepuasan pengguna menjadi indikator strategis untuk keberlanjutan platform digital. Dengan menggabungkan teori *WebQual 4.0*, konsep pengalaman pengguna, dan konteks perilaku digital masyarakat Indonesia, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap

pengembangan model evaluasi kualitas layanan digital yang adaptif, kontekstual, dan berbasis bukti empiris.

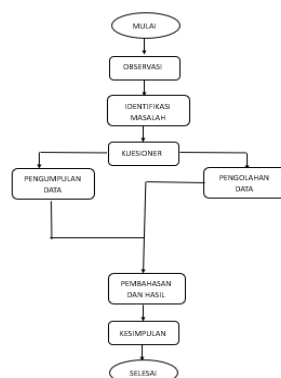
2. Metode Penelitian

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yaitu bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dimensi Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna layanan website Spotify. Metodologi penelitian kuantitatif adalah metode yang didasarkan pada filsafat positivism yang digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu dengan teknik pengumpulan data yang bersifat kuantitatif dan analisis data menggunakan statistic.

Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji teori dengan mengukur hubungan antar variabel melalui angka dan prosedur statistik. Penelitian ini menitikberatkan pada dimensi Webqual 4.0 usability, information quality, service interaction dan user satisfaction yang akan diuji pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna Spotify di Indonesia.

Berikut ini adalah gambar untuk tahapan pada penelitian ini :



Gambar 1 Tahapan Penelitian

2.2 Populasi Penelitian

Dalam konteks penelitian kuantitatif berbasis Webqual 4.0, populasi adalah sekumpulan subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi target observasi. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dari penelitian ini adalah Pengguna aktif Spotify di Indonesia. Dan mempunyai kriteria inklusinya adalah yang telah menggunakan website Spotify selama ≥ 3 bulan, berusia 17-35 tahun dan berdomisili Indonesia.

2.3 Sample Penelitian

sampel, yaitu bagian dari populasi yang digunakan untuk mewakili keseluruhan dalam proses pengumpulan data. Salah satu rumus slovin untuk menghitung populasi beberapa banyak pengguna yang melakukan streaming musik spotify.

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

Gambar 2 Rumus Slovin

Keterangan rumus :

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sample

e = Margin eror

2.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel dimensi Webqual 4.0 (Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality) terhadap tingkat kepuasan pengguna website Spotify. Analisis dilakukan secara statistik, menggunakan bantuan perangkat lunak seperti SPSS atau SmartPLS.



1. Uji Validitas

Menggunakan korelasi pearson product moment untuk mengukur validitas butir kuesioner.

Kriteria: $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (dengan n = jumlah responden, dan $\alpha = 0,05$).

Jika valid, berarti item mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

2. Uji Reliabilitas

Dilakukan untuk mengukur konsistensi data. Teknik yang digunakan adalah Cronbach's Alpha.

Kriteria:

$\alpha \geq 0,7$ = Reliabel

$\alpha \geq 0,8$ = Sangat reliabel

Digunakan untuk setiap dimensi Webqual dan variabel kepuasan.

3. Uji Signifikan

a. Uji F (Simultan) : Apakah semua variabel independen secara bersama-sama memengaruhi kepuasan.

H_0 : Tidak berpengaruh, H_1 : Berpengaruh ($\text{Sig} < 0,05 \rightarrow H_0$ ditolak)

b. Uji t (Parsial) : Menguji pengaruh masing-masing variabel Webqual terhadap kepuasan pengguna.

H_0 : Tidak berpengaruh, H_1 : Berpengaruh ($\text{Sig} < 0,05 \rightarrow H_0$ ditolak)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Statistik Deskriptif

Semua data yang telah terkumpul akan disajikan pada riset ini, dan akan diuraikan dalam bentuk tabel berisi nilai N (Total responden). Data mengenai statistik deskriptif dalam riset ini akan dipaparkan sebagai berikut:

Nama Variabel	Nilai %	Presentase
X1.1	100%	69%
X1.2	100%	73%
X1.3	100%	62%
X1.4	100%	69%
X1.5	100%	59%

Table 1 Variabel X1 statistik deskriptif

X2.1	100%	71%
X2.2	100%	67%
X2.3	100%	70%
X2.4	100%	68%
X2.5	100%	67%

Table 2 Variabel X2 statistik deskriptif

Nama Variabel	Nilai %	Presentase
X3.1	100%	74%
X3.2	100%	70%
X3.3	100%	66%
X3.4	100%	66%
X3.5	100%	72%

Table 3 Variabel X3 statistik deskriptif



Nama Variabel	Nilai %	Presentase
Y1.1	100%	53%
Y1.2	100%	66%
Y1.3	100%	56%

Table 4 Variabel Y1 statistik deskriptif

Pada tabel diatas dapat dilihat nilai presentase setiap variabel berbeda-beda pada kisaran 53% hingga 74%. Nilai presentase terkecil sebesar 53% didapatkan pada variabel Y1.1, sedangkan nilai presentase tertinggi sebesar 74% didapatkan pada variabel X3.1. Pada variabel X1.1 Jumlah sampel (N) sebanyak 75, dilihat melalui keseluruhan sampel skor untuk jawaban terkecil (min) adalah 1 dan jumlah skor untuk nilai tertinggi (max) adalah 5.

3.2 Uji Validitas

Uji validitas berfungsi agar dapat mengetahui keabsahan atau legitimasi sebuah kuesioner. Jika ada pernyataan dan kuesioner tersebut bisa menunjukkan sesuatu yang nantinya diukur menggunakan kuesioner, maka kuesioner dapat disebut valid. Data kuesioner dapat dikatakan valid apabila R hitung > R tabel, untuk nilai R tabel yaitu 0,224. Apabila nilai korelasi diperoleh > R tabel item dapat dianggap valid dan sebaliknya, nilai R hitung yang diperoleh melalui pengujian menggunakan SPSS 26 akan dipaparkan sebagai berikut:

riabel	de Pernyataan	ai r hitung	terangan
Usability	X1.1	0,763	Valid
	X1.2	0,877	Valid
	X1.3	0,844	Valid
	X1.4	0,864	Valid
	X1.5	0,867	Valid
Information Quality	X2.1	0,828	Valid
	X2.2	0,810	Valid
	X2.3	0,847	Valid
	X2.4	0,901	Valid
	X2.5	0,843	Valid
Service Interaction Quality	X3.1	0,848	Valid
	X3.2	0,877	Valid
	X3.3	0,823	Valid
	X3.4	0,864	Valid
	X3.5	0,771	Valid
Kepuasan Pengguna	Y1.1	0,866	Valid
	Y1.2	0,892	Valid
	Y1.3	0,854	Valid

Table 5 Variabel Uji Validitas

3.3 Uji Reabilitas

Uji realibilitas merupakan alat ukur sebuah kuesioner yang berfungsi sebagai indikator sebuah variabel. Jika tanggapan individu terhadap pernyataan konsisten atau tidak konsisten dari sering sekali, hal tersebut menentukan apakah kuesioner dianggap dapat diandalkan atau reliabel. Pengukuran reliabilitas memakai cara uji statistik Croanbach Alpha (α). Sebuah pernyataan dianggap reliabel apabila nilai Croanbach Alpha > 0.6. Nilai Croanbach Alpha yang didapat melalui pengujian menggunakan SPSS 25 akan dipaparkan seperti berikut:

riabel	de	onbach Alpha	ai Standar	terangan
Usability	.1	.906	.6	liabel
	.2	.818	.6	liabel
	.3	.751	.6	liabel
	.4	.776	.6	liabel
	.5	.812	.6	liabel
formation Quality	.1	.882	.6	liabel
	.2	.885	.6	liabel
	.3	.875	.6	liabel
	.4	.857	.6	liabel
	.5	.884	.6	liabel
ervice Interaction	.1	.862	.6	liabel



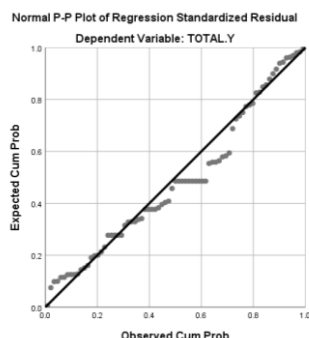
Quality	.2	352	0,6	liabel
	.3	369	0,6	liabel
	.4	357	0,6	liabel
	.5	395	0,6	liabel
Kepuasan Pengguna	.1	772	0,6	liabel
	.2	719	0,6	liabel
	.3	332	0,6	liabel

Table 6 Variabel Uji Reabilitas

3.4 Uji Asumsi Klasik

3.4.1 Uji Normalitas

Data atau titik diposisikan di sekitar garis diagonal untuk analisis ini, dan arah garis diagonal diikuti. Jika tidak, dianggap data tidak berdistribusi normal, jika data atau titik tersebar jauh dari garis atau tidak menempel pada diagonal. Hasil dari penujian normalitas menggunakan



Gambar 3 Uji Normalitas

3.4.2 Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat bahwa baik kreativitas dan inovasi mempunyai nilai tolerance lebih dari 0,10 yang dimana usability memiliki nilai tolerance 0,370 > 0,10, information quality memiliki nilai tolerance 0,301 > 0,10, service interaction quality memiliki nilai tolerance 0,454 > 0,10 dan VIF mempunyai nilai kurang dari 10,00 yang dimana usability memiliki nilai VIF 2,700 < 10,00, information quality mempunyai nilai VIF 3,325 < 10,00, dan service interaction quality mempunyai nilai VIF 2,205 < 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa data tidak mengalami multikolinieritas.

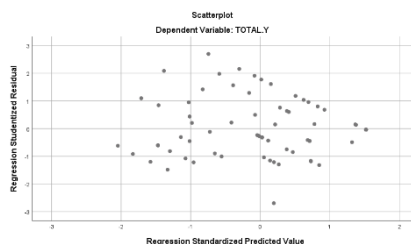
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.079	1.022		2.034	0.046		
	TOTAL_X1	0.149	0.067	0.271	2.213	0.030	0.370	2.700
	TOTAL_X2	0.101	0.078	0.176	1.297	0.199	0.301	3.325
	TOTAL_X3	0.269	0.073	0.409	3.696	0.000	0.454	2.205

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Gambar 4 Hasil Uji Multikolinieritas

3.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Untuk mencari heteroskedastisitas dengan mengamati apakah contoh model teratur dalam grafik dimana sumbu X dan Y menyebar di atas serta di bawah angka 0 pada sumbu, berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas. Perolehan uji heteroskedastisitas menggunakan uji scatterplot:



Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

3.5 Analisis Regresi Linier Berganda

koefisien β merupakan bentuk sebuah persamaan regresi yang dapat dihasilkan sebagai berikut :

$$Y = 2,079 + 0,149 X_1 + 0,101 X_2 + 0,269 X_3 + e$$

Maka, Nilainya ditampilkan pada tabel coefisient maka perolehan nilai koefisien regresi diuraikan seperti berikut:



Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.079	1.022		2.034	0.046
TOTAL_X1	0.149	0.067	0.271	2.213	0.030
TOTAL_X2	0.101	0.078	0.176	1.297	0.199
TOTAL_X3	0.269	0.073	0.409	3.696	0.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Gambar 6 Regresi Linier Berganda

3.6 Uji T

Nilai t hitung yang dihasilkan pada variabel usability adalah 2,213 dengan sig. 0,003. Jika t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh parsial terhadap variabel tersebut. Dengan demikian, variabel $X_1 = 2,213 > 1,292$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh parsial terhadap variabel dependen, Variabel $X_2 = 1,297 > 1,292$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh parsial terhadap variabel dependen. Sedangkan, variabel $X_3 = 3,696 > 1,292$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh parsial terhadap variabel dependen

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.079	1.022		2.034	0.046
TOTAL_X1	0.149	0.067	0.271	2.213	0.030
TOTAL_X2	0.101	0.078	0.176	1.297	0.199
TOTAL_X3	0.269	0.073	0.409	3.696	0.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Gambar 7 Hasil Uji T

3.7 Uji F

Nilai F hitung dengan F sig. 0,000 lebih kecil daripada 0,05 maka terdapat pengaruh simultan. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh simultan. Dengan demikian $F_{hitung} = 35,752 > 2,34$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh simultan terhadap variabel dependen.

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	228.906	3	76.302	35.752	.000 ^b
Residual	155.795	73	2.134		
Total	384.701	76			

Gambar 8 Hasil Uji F

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 75 responden pengguna spotify, dapat disimpulkan bahwa :

1. Usability (Kemudahan Penggunaan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudahan navigasi, tampilan antarmuka yang intuitif, serta fitur lintas perangkat seperti *Spotify Connect* berkontribusi besar terhadap kenyamanan pengguna.
2. Information Quality (Kualitas Informasi) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Informasi mengenai lagu, artis, playlist, dan fitur personalisasi seperti Discover Weekly dan Release Radar mampu meningkatkan pengalaman pengguna.
3. Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan) merupakan dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna. Kecepatan respons sistem, stabilitas pemutaran musik, dan fitur interaksi sosial seperti playlist kolaboratif menjadi faktor penting.



4. Secara simultan, ketiga dimensi Webqual 4.0 tersebut (Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Spotify. Model regresi menunjukkan bahwa semua variabel independen berkontribusi secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

5. Hasil uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas) menunjukkan bahwa data valid dan layak digunakan dalam model regresi linier berganda. Selain itu, uji validitas dan reliabilitas pada instrumen kuesioner juga menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan layak dan konsisten.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan Kesimpulan yang diperoleh, maka saran-saran berikut dapat diberikan :

1. Bagi Pengembang Spotify

Disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada aspek interaksi layanan dan stabilitas teknis. Fitur seperti Live Chat Support, pengaturan kualitas audio otomatis, atau peningkatan kecepatan loading dapat menjadi fokus pengembangan selanjutnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya memfokuskan pada tiga dimensi Webqual 4.0. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan dimensi lain seperti loyalitas pengguna, kepuasan emosional, atau menggunakan metode lain seperti SERVQUAL atau TAM (Technology Acceptance Model) untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

3. Bagi Pengguna Spotify

Diharapkan pengguna dapat memanfaatkan berbagai fitur Spotify secara optimal, terutama fitur-fitur personalisasi dan playlist rekomendasi yang terbukti meningkatkan pengalaman mendengarkan musik.

4. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam pengembangan teori tentang user experience dan kepuasan pengguna pada layanan digital berbasis web, khususnya di bidang teknologi informasi dan sistem informasi.

Referensi

- [1] S. Kim, H. Park, and M. Lee, "User satisfaction in digital music streaming platforms: Cross-country evidence," *Telemat. Informatics*, vol. 85, 2023, doi: 10.1016/j.tele.2023.102016.
- [2] M. San, T. Li, and P. Zhang, "Continuance intention and satisfaction in online streaming services," *Comput. Human Behav.*, vol. 123, 2021, doi: 10.1016/j.chb.2021.106895.
- [3] R. Yadav and G. Pathak, "Digital transformation and consumer engagement in music streaming," *Inf. Syst. Front.*, vol. 26, no. 3, pp. 499-517, 2024, doi: 10.1007/s10796-023-10441-5.
- [4] P. Aplikasi, M. Spotify, A. R. Utami, and S. Kasim, "Pemanfaatan aplikasi musik Spotify sebagai media hiburan di kalangan Generasi Z di Kota Pekanbaru," 2024.



- [5] A. Putri and D. Pratama, "Pengaruh pengalaman pengguna terhadap loyalitas aplikasi musik digital," *J. Sist. dan Inform.*, vol. 19, no. 4, pp. 320-331, 2023, doi: 10.29406/jsi.v19i4.14220.
- [6] E. Winarni and S. Riska, "WebQual 4.0 sebagai alat evaluasi kualitas website akademik," *J. Teknol. Inf. dan Sist. Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 145-156, 2020, doi: 10.14710/jtiskom.8.2.145-156.
- [7] D. Nugroho, S. Rahmawati, and F. Indra, "Evaluasi kualitas website akademik menggunakan metode WebQual 4.0," *J. Teknol. Inf. dan Pendidik.*, vol. 13, no. 1, pp. 34-43, 2024, doi: 10.23887/jtip.v13i1.98765.
- [8] S. Barnes and R. Vidgen, *WebQual: An integrated measure of website quality*. Routledge, 2018. doi: 10.4324/9781315193345.
- [9] T. Djun and M. Harjo, "Evaluasi kualitas website berbasis WebQual 4.0 pada layanan digital," *J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 12, no. 2, pp. 88-96, 2024, doi: 10.5281/zenodo.10612165.
- [10] S. Habiba and D. Wijaya, "Analisis kepuasan pengguna situs streaming musik menggunakan WebQual 4.0," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 9, no. 2, pp. 142-150, 2022, doi: 10.26418/jig.v9i2.12738.
- [11] N. Almira and R. Widodo, "Analisis kualitas layanan e-commerce menggunakan WebQual 4.0 terhadap kepuasan pengguna," *J. Sist. Inf. Indones.*, vol. 7, no. 1, pp. 45-57, 2022, doi: 10.26593/jsii.v7i1.5120.
- [12] G. F. Mandias, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA Terhadap Situs SLA Kompas," *Cogito Smart J.*, vol. 7, no. 2, pp. 396-406, 2021, doi: 10.31154/cogito.v7i2.331.396-406.
- [13] A. Sundqvist, J. Hedman, and K. Hjort, "User perceptions and satisfaction in digital music services," *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 69, 2022, doi: 10.1016/j.jretconser.2022.103146.
- [14] R. Law, C. Wong, and L. Xu, "Cultural influences on user engagement in digital music platforms," *Inf. Technol. People*, vol. 36, no. 1, pp. 112-134, 2023, doi: 10.1108/ITP-04-2022-0357.
- [15] M. Rifqi Firdaus, L. Nuraini, and R. Pramudya, "Relevansi WebQual 4.0 untuk layanan streaming musik digital," *J. Inf. dan Komun. Digit.*, vol. 4, no. 3, pp. 145-153, 2020, doi: 10.31294/jikd.v4i3.12678.
- [16] R. Prahara and N. Aulia, "Tren konsumsi musik digital dan perilaku generasi muda Indonesia," *J. Komun. Digit. Indones.*, vol. 6, no. 2, pp. 78-92, 2025, doi: 10.5614/jkdi.2025.6.2.78.
- [17] A. Falencia, I. Putra, and L. Rahmadani, "Uji validitas model kepuasan pengguna aplikasi digital dengan pendekatan regresi linier berganda," *J. Inform. dan Sist. Cerdas*, vol. 14, no. 3, pp. 230-240, 2024, doi: 10.31294/jisic.v14i3.16722.
- [18] F. Putri, A. Rahman, and D. Mulyana, "Analisis penerapan WebQual 4.0 dalam platform mobile: Studi kasus aplikasi hiburan," *J. Sains Komput. dan Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 55-64, 2025, doi: 10.31294/jsk.v10i1.19764.