

**HUBUNGAN PENGGUNAAN APLIKASI *STREAMING* MUSIK SPOTIFY  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOMUNITAS  
WARGAKELANA**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi  
(S.Psi)



Disusun oleh:

Stivani Rudi Agistasari

933419416

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
2021**

**Halaman Persetujuan**

**HUBUNGAN PENGGUNAAN APLIKASI *STREAMING* MUSIK SPOTIFY  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOMUNITAS  
WARGAKELANA**

Disusun Oleh:

**STIVANI RUDI AGISTASARI**

**NIM: 9.334.194.16**

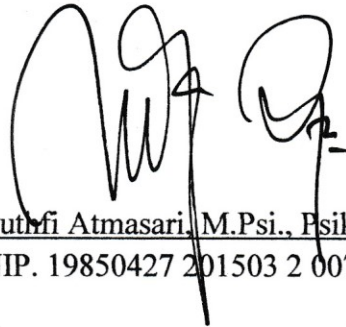
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Ropingi, S.Ag, M.Pd  
NIP. 19720626 199903 1 002

Pembimbing II



Luthfi Atmasari, M.Psi., Psikolog  
NIP. 19850427 201503 2 007

**NOTA DINAS**

Kediri, 02 Maret 2021

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Stivani Rudi Agistasari

NIM : 933419416

Judul : HUBUNGAN PENGGUNAAN APLIKASI  
*STREAMING* MUSIK SPOTIFY TERHADAP  
KEPUAŞAN KONSUMEN PADA KOMUNITAS  
WARGAKELANA

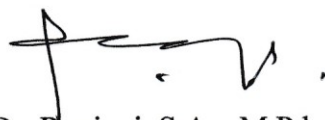
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diajukan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesedian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

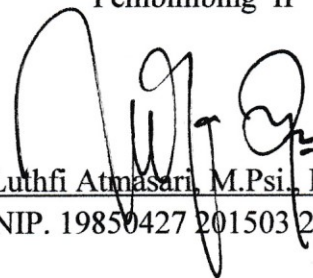
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Ropingi, S.Ag, M.Pd  
NIP. 19720626 199903 1 002

Pembimbing II



Luthfi Atmasari, M.Psi, Psikolog  
NIP. 19850427 201503 2 007

**Halaman Pengesahan**

**HUBUNGAN PENGGUNAAN APLIKASI *STREAMING* MUSIK SPOTIFY  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOMUNITAS  
WARGAKELANA**

**STIVANI RUDI AGISTASARI**

NIM: 9.334.194.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal 16 November 2020

Tim Penguji,

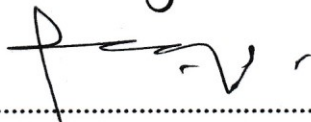
1. Penguji Utama

**Dr. Rini Risnawita S, M.Si**  
NIP. 19771215 200501 2 002

  
(.....)


2. Penguji I

**Dr. Ropingi, S.Ag, M.Pd**  
NIP. 19720626 19903 1 002

  
(.....)

3. Penguji II

**Luthfi Atmasari, M.Psi., Psikolog**  
NIP. 19850427 201503 2 007

  
(.....)

Kediri, 16 November 2020  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

**Dr. Moh. Asror Yusuf, M.Ag.**  
NIP: 19750613 200312 1 004

## HALAMAN MOTTO

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”*

*(Al Insyirah: 6-7)*

*“Katakan pada dirimu, Besok mungkin kita sampai, Besok mungkin tercapai.”*

*(Hindia – Besok Mungkin Kita Sampai)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan karya tulis ini untuk:

1. Kedua orang tua ku tercinta, Ibu Endang Setyowati dan Ayah Rudy Hariyanto yang telah mencurahkan segenap cinta, kasih sayang, perhatian, semangat, doa serta motivasi tanpa mengenal waktu dari kalian.
2. Kakakku tersayang, Yunikke R. Megawati yang senantiasa memberikan motivasi serta terima kasih untuk seluruh anggota keluarga atas doa dan semangatnya kepada penulis.
3. Bapak Dr. Ropingi, S.Ag, M.Pd selaku pembimbing I dan Ibu Luthfi Atmasari, M.Psi. Psikolog selaku pembimbing II yang dengan murah hati bersedia meluangkan waktunya, mendampingi, membimbing penulis dan memberikan tambahan ilmu bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabatku Ainun Ajeng yang telah menemani ku berjuang dari awal sampai akhir perkuliahan dalam suka maupun duka serta banyak membantu ku hingga menyelesaikan skripsi ini.
5. Temanku Nandita, Lisa, Dian, Ninda, Triska, Ida, Agung yang selalu menemani, saling support, berbagi canda tawa, dan banyak hal yang bisa penulis dapatkan ketika bersama kalian. Panjang umur pertemanan.

6. Keluarga besar UKM Musik Amoeba, terima kasih telah memberikan banyak pengalaman, rumah kedua, kekeluargaan yang erat, ilmu dan segala bentuk prosesnya. Salam kreativitas!
7. Keluarga besar UKM PSM IAIN Kediri, terima kasih telah memberikan banyak pengalaman, ilmu dan segala bentuk prosesnya. Salam Harmoni!
8. Komunitas Wargakelana, terima kasih telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Untuk diri sendiri, terima kasih sudah mampu berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan kepada seluruh pihak yang telah turut serta membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

## ABSTRAK

STIVANI RUDI AGISTASARI 2020, "Hubungan Penggunaan Aplikasi Streaming Musik Spotify Terhadap Kepuasan Konsumen" Skripsi. Progam Studi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri, Pembimbing (1) Dr. Ropingi S.Ag, M.Pd dan Pembimbing (2) Luthfi Atmasari M.Psi. Psikolog.

**Kata Kunci: *Penggunaan Media, Kepuasan Konsumen, Komunitas Wargakelana***

Aplikasi *streaming* musik Spotify adalah sebuah *platform* musik yang menyajikan hiburan musik legal secara *online* atau *streaming*. Melalui Spotify pengguna dapat mendengarkan musik dari berbagai genre dan artis baik lokal maupun mancanegara. Dengan kemudahan itu banyak kalangan milenial yang menggunakan Spotify, terutama yang mulai menginjak usia 16-26 tahun di mana pada usia ini mereka cenderung memiliki banyak minat atau perhatian terhadap suatu hal yang mereka anggap penting. Penggunaan media menciptakan kepuasan konsumen terhadap pengguna yang mendengarkan aplikasi *streaming* musik Spotify. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) tingkat penggunaan aplikasi *streaming* musik Spotify pada komunitas Wargakelana, (2) tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi *streaming* musik Spotify pada komunitas Wargakelana, (3) ada tidaknya hubungan antara penggunaan aplikasi *streaming* musik Spotify dengan kepuasan konsumen pada komunitas Wargakelana.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 135 responden pada komunitas Wargakelana yang menggunakan aplikasi *streaming* musik Spotify. Instrumen yang digunakan dalam pengambilan data menggunakan skala psikologis. Teknik analisis berupa analisis statistik deskriptif dan analisis teknik inferensial untuk mengkaji variabel penelitian. Keakuratan dan kemudahan pengolahan data dalam analisis penelitian ini dilakukan menggunakan program komputer SPSS *versi 16.0 for Windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti diterima yakni  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak. Besarnya hubungan kedua variabel dapat dilihat dari *Pearson Correlation* yaitu sebesar 0,775, hasil tersebut menyatakan bahwa hubungan penggunaan aplikasi *streaming* musik Spotify dengan kepuasan konsumen pada komunitas Wargakelana berada di tingkat kuat dengan arah positif yang artinya semakin tinggi penggunaan aplikasi *streaming* musik Spotify maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen pada komunitas Wargakelana.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan Kehadirat Allah SWT yang dengan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Hubungan Penggunaan Aplikasi *Streaming* Musik Spotify Terhadap Kepuasan Konsumen pada Komunitas Wargakelana**” dengan baik. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah pada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya keluar dari zaman *jahiliyyah* menuju masa penuh harapan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak sekali bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. Moh. Asror Yusuf, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Rini Risnawita Suminta, M.Si, selaku ketua Prodi Psikologi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Bapak Dr. Ropingi, S.Ag. M.Pd dan Ibu Luthfi Atmasari, M.Psi., Psikolog selaku pembimbing yang dengan murah hati bersedia meluangkan waktunya, mendampingi, membimbing penulis dan memberikan tambahan ilmu bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Komunitas Wargakelana selaku subjek penelitian, terimakasih telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dari awal sampai akhir dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

Kediri, 1 November 2020

Penulis

Stivani Rudi Agistasari

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Nota Dinas.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Abstrak .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Hipotesis Penelitian .....	9
F. Asumsi Penelitian .....	10
G. Telaah Pustaka .....	10
<b>BAB II    LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Kepuasan Konsumen .....	14
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	14

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	16
3. Aspek Kepuasan Konsumen .....	17
B. <i>Use and Gratification</i> .....	18
1. Pengertian <i>Use and Gratification</i> .....	18
2. Aspek <i>Use and Gratification</i> .....	21
C. Komunitas Wargakelana .....	21
D. Kajian Islam .....	25
E. Hubungan Penggunaan Media dengan Kepuasan Konsumen.....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	32
A. Rancangan Penelitian .....	32
B. Variabel Penelitian .....	32
C. Definisi Operasional .....	33
D. Populasi dan Sampel .....	34
E. Data dan Sumber Data .....	34
F. Pengumpulan Data .....	35
G. Instrumen Penelitian .....	36
H. Analisis Data .....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
B. Deskripsi Data .....	43
C. Hasil Pengujian Alat Ukur Psikologi .....	45
D. Pengujian Hipotesis .....	61
BAB V PEMBAHASAN .....	64
A. Tingkat Penggunaan Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Spotify pada Komunitas Wargakelana .....	64
B. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Komunitas Wargakelana dalam Menggunakan Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Spotify .....	67
C. Hubungan Penggunaan Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Spotify terhadap Kepuasan Konsumen pada Komunitas Wargakelana .....	71
BAB VI PENUTUP .....	74
A. Kesimpulan .....	74

B. Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN .....	I
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	LVIII

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Skala Likert .....	31
Tabel 3.2 Blueprint Kepuasan Konsumen .....	32
Tabel 3.3 Blueprint Penggunaan Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Spotify .....	33
Tabel 3.4 Koefisien Reliabilitas .....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian .....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Penelitian .....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Korelasi Item Total Skala Kepuasan Konsumen .....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Korelasi Item Total Skala Penggunaan Media .....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Media .....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Korelasi Item Total Skala Kepuasan Konsumen .....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Korelasi Item Total Skala Penggunaan Media .....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Media .....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Coba Item Reliabilitas Variabel Penelitian .....	51
Tabel 4.12 Hasil Setelah Uji Coba Item Reliabilitas Variabel Penelitian .....	52
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen .....	53
Tabel 4.14 Perhitungan Kategorisasi Kepuasan Konsumen .....	53
Tabel 4.15 Kategorisasi Kepuasan Konsumen .....	54
Tabel 4.16 Deskripsi Variabel Penggunaan Media .....	55
Tabel 4.17 Perhitungan Kategorisasi Penggunaan Media .....	55
Tabel 4.18 Kategorisasi Penggunaan Media .....	56
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian .....	57
Tabel 4.20 Hasil Uji Linieritas .....	58
Tabel 4.21 Uji Korelasi <i>Product Moment</i> Penggunaan Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Spotify dengan Kepuasan Konsumen .....	59
Tabel 4.22 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Aplikasi <i>Streaming</i> Musik .....	4
Gambar 2.1 Skema Hubungan Penggunaan Media terhadap Kepuasan Konsumen	27
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Spotify .....	39
Gambar 4.2 Gambar Pie Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Spotify pada Komunitas Wargakelana .....	54
Gambar 4.3 Gambar Pie Penggunaan Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Spotify pada Komunitas Wargakelana .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Responden Penelitian.....	I
Lampiran 2 : Surat Pernyataan Professional Judgment.....	IV
Lampiran 3 : Blueprint Skala .....	V
Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian.....	VII
Lampiran 5 : Data Variabel Kepuasan Konsumen.....	XI
Lampiran 6 : Hasil Uji Korelasi Item Total Skala Kepuasan Konsumen .....	XII
Lampiran 7 : Data Variabel Penggunaan Media .....	XIV
Lampiran 8 : Hasil Uji Korelasi Item Total Skala Penggunaan Media.....	XV
Lampiran 9 : Data Variabel Kepuasan Konsumen.....	XVII
Lampiran 10 : Hasil Uji Korelasi Item Total Skala Kepuasan Konsumen .....	XXI
Lampiran 11 : Data Variabel Penggunaan Media .....	XXIII
Lampiran 12 : Hasil Uji Korelasi Item Total Skala Penggunaan Media.....	XXVII
Lampiran 13 : Hasil Uji SPSS.....	XXIX
Lampiran 14 : Bukti Lembar Jawaban Kuesioner.....	XXXVIII