

**Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *Customer Satisfaction* dalam  
Membangun *Customer Loyalty* Menggunakan Aplikasi Layanan  
Musik Berbayar (Studi Kasus pada Aplikasi Spotify)**

**Muhammad Arif**

**1707618088**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**Program Studi Pendidikan Bisnis**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Negeri Jakarta**

**2023**

*The Influence of Service Quality, Price, and Customer Satisfaction  
in Building Customer Loyalty Using Paid Music Service  
Applications (Case Study on the Spotify Application)*

*Muhammad Arif*

*1707618088*



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*This Thesis Is Structured as One of The Requirements to Obtain A Bachelor of  
Education Degree at The Faculty of Economics, State University of Jakarta*

***BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM***



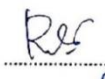



***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2023***

## LEMBAR PENGESAHAN

### Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>  <b>Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.<sup>a</sup></b> <b>NIP 197002122008121001</b>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP 197401152008011008 (Ketua Sidang)		5 September 2023
2	Rahmi, SE., M.S.M. NIP 198305012018032001 (Penguji 1)		6 September 2023
3	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP 199302202019032022 (Penguji 2)		4 September 2023
4	Ika Febrilia, SE, M.M. NIP 198702092015042001 (Pembimbing 1)		9 September 2023
5	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP 198802142022032001 (Pembimbing 2)		31 Agustus 2023
Nama : Muhammad Arif No. Registrasi : 1707618088 Program Studi : S-1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 23 Agustus 2023			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

1072020

# LEMBAR PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

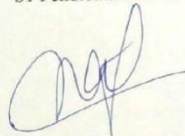
Judul : Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *Customer Satisfaction* Dalam Membangun *Customer Loyalty* Menggunakan Aplikasi Layanan Musik Berbayar (Studi Kasus Pada Aplikasi Spotify)

Nama : Muhammad Arif

Nomor Registrasi : 1707618088

Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis

Menyetujui,  
Koordinator Program Studi  
S1 Pendidikan Bisnis



Nadya Fadillah Fidhvalah, M.Pd.

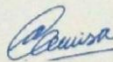
NIP. 199302202019032022

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I		



Ika Febrilia SE, M.M  
NIP. 198702092015042001  
Pembimbing II

15 Agustus 2023



Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198802142022032001

15 Agustus 2023

## ABSTRAK

Aplikasi layanan musik berbayar merupakan sebuah *platform* yang dimana seseorang dapat mendengarkan musik secara *online*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh *service quality*, *price*, dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* dalam menggunakan aplikasi layanan musik berbayar. Responden dari penelitian ini berjumlah 256 pengguna yang berdomisili di area Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* melalui kuesioner online yang telah disebar. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi IBM SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) dan AMOS (*Analysis of a Moment Structures*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai probabilitas secara keseluruhan adalah  $\geq 0.05$ , menyimpulkan bahwa *service quality*, *price*, dan *customer loyalty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* dalam menggunakan aplikasi layanan musik berbayar.

**Kata kunci:** *Aplikasi layanan musik berbayar, Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

## **ABSTRACT**

*Paid music service application is a platform where one can listen to music online. The purpose of this study is to examine the effect of service quality, price, and customer satisfaction on customer loyalty in using paid music service applications. Respondents from this study amounted to 256 users who live in the Jabodetabek area. This study uses a quantitative method with a purposive sampling technique through online questionnaires that have been distributed. Research data processing uses IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences) and AMOS (Analysis of a Moment Structures) applications. The results of this study indicate that the overall probability value is  $\geq 0.05$ , concluding that service quality, price, and customer loyalty have a positive and significant effect on customer loyalty in using paid music service applications.*

***Keyword: Paid music service application., Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty***

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *Customer Satisfaction* dalam Membangun *Customer Loyalty* Menggunakan Aplikasi Layanan Musik Berbayar (Studi Kasus pada Aplikasi Spotify)”. Dengan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan, termasuk di antaranya kepada Ibu Ika Febrilia, S.E., M.M sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd sebagai dosen pembimbing II. Tidak terhingga rasa terima kasih kepada keluarga peneliti yang senantiasa memberikan dukungan dan doa tanpa henti, terutama kepada Ibu dan Ayah tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil. Peneliti mengakui masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan peneliti sehingga disadari bahwa peneliti ini masih memiliki potensi pengembangan lebih lanjut. Oleh karena itu, peneliti dengan rendah hati menerima semua masukan dan kritik membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan peneliti di masa mendatang.

Jakarta, 23 Agustus 2023



Muhammad Arif

1707618088

## **LEMBAR ORISINALITAS**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 23 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan

Muhammad Arif

1707618088



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *Customer Satisfaction* dalam Membangun Customer Loyalty Menggunakan Aplikasi Layanan Musik Berbayar (Studi Kasus pada Aplikasi Spotify)”. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan yang wajib ditempuh untuk menyelesaikan program studi S-1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Selama melakukan penelitian hingga penulisan skripsi, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing, hingga memberikan dukungan dalam menyusun skripsi hingga selesai, di antaranya kepada:

1. Allah SWT Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya kepada penulis dalam menjalankan proses penyusunan laporan dilancarkan hingga selesai.
2. Kedua orang tua serta keluarga yang telah memberikan dukungan serta doa dari awal hingga selesai.
3. Bapak Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
5. Ibu Ika Febrilia, SE, M.M. yang telah bersedia menjadi dosen pembimbing I dalam penyusunan proposal skripsi dan telah memberikan masukan serta saran dan dukungan moral yang positif dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd. yang telah bersedia menjadi dosen pembimbing II dalam penyusunan proposal dan telah memberikan masukan serta saran dan dukungan moral yang positif dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh pihak Rinjani Gym yang telah bekerja sama dan membantu penulis dalam proses pengambilan data.

8. Seluruh sahabat serta teman-teman penulis dari pihak DC, Jahannam, serta Ntah Nama Grup Apa yang telah memberikan dukungan, masukkan, serta senantiasa memotivasi dan menghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh sahabat serta teman-teman Pendidikan Bisnis angkatan 2018 yang telah memotivasi dan mendukung selama penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh responden yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data penelitian yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran serta kritik yang membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis harap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, serta penelitian mendatang.

Jakarta, 23 Agustus 2023



Muhammad Arif

1707618088