

ANALISIS *USER EXPERIENCE*
APLIKASI SPOTIFY *MOBILE* PADA GEN Z
MENGGUNAKAN METODE *HEART METRICS*

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat
Sarjana Sistem Informasi



Frans Lintang Lubis

NPM: 191710270

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA APLIKASI SPOTIFY MENGGUNAKAN METODE HEART METRICS

yang disusun oleh

Frans Lintang Lubis

191710270

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 29 Januari 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 29 Januari 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Frans Lintang Lubis
NPM : 191710270
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis *User Experience* Aplikasi Spotify *Mobile* Pada Gen Z Menggunakan Metode *Heart Metrics*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Januari 2024

Yang menyatakan,



Frans Lintang Lubis
191710270

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberkati dan memberi rahmat-Nya kepada penulis sehingga Tugas Akhir dengan judul **“Analisis *User Experience* Aplikasi Spotify Mobile Pada Gen Z Menggunakan Metode *Heart Metrics*”** dapat terselesaikan. Adapun Tugas Akhir ini dicapai untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis memperoleh dukungan serta saran dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh bapak/ibu dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, terkhususnya kepada :

1. Ibu Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom., selaku dosen pembimbing 1 tugas akhir yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan masukkan dalam penyusunan tugas akhir ini,
2. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom., selaku dosen pembimbing 2 tugas akhir yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan masukkan dalam penyusunan tugas akhir ini, dan
3. Kepada diri saya sendiri, yang telah berusaha untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan sepenuh hati.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam tugas akhir ini. Penulis berharap ada nya manfaat guna menambah wawasan baru bagi para pembaca.

INTISARI

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui kualitas pada aplikasi penyedia layanan *streaming music* terpopuler pada saat ini, yaitu *Spotify Mobile*, dalam lingkup *user experience*. *User Experience* atau disebut juga pengalaman pengguna memegang peranan penting bagi pihak pengembang aplikasi guna mengetahui kekurangan dan potensi dari aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini terdapat 25 buah pertanyaan yang disebarakan kepada 119 orang Gen Z sebagai responden yang kemudian diolah datanya menggunakan metode *Heart Metrics*. Metode yang dikembangkan oleh Google ini digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna berdasarkan aspek emosional, melalui 5 variabel dan proses *signal-goals-metrics*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *mean* dengan kategori sangat tinggi dan nilai *goals* yang melampaui dari target yang sudah ditentukan sebesar 80% dengan persentase tertinggi diperoleh variabel *Adoption* yaitu sebesar 95,39%.

Kata Kunci: *Spotify; Heart Metrics; User Experience.*

ABSTRACT

This research was conducted to find the quality of the most popular music streaming application at this moment, called Spotify Mobile, within scope of the user experience. User Experience has an important thing for application developers in order to understand the lacks and potential of the application. In this research, there is 25 questions asked to 119 Gen Z as respondents, then the data is processed using the Heart Metrics method. This method developed by Google in a way to measure user experience based on emotional aspects, through 5 variables and the signal-goals-metrics process. The results of the research show that each variable has a mean value in the very high category and the goal value that exceeds the predetermined target by 80% with the highest percentage obtained by the Adoption variable by 95,39%.

Keywords: : Spotify; Heart Metrics; User Experience.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Bagan Keterkaitan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Studi Sebelumnya	6
2.2 Dasar Teori	13
2.2.1 User Experience	13
2.2.2 Generasi Z	14
2.2.3 Heart Metrics	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Tahapan Penelitian	19
3.2 Studi Literatur	20
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.4 Uji Validitas & Reliabilitas	21
3.5 Pengambilan Data	22
3.6 Pengolahan Data	25
3.7 Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Uji Kualitas Instrumen	27
4.1.1 Uji Validitas	27
4.1.2 Uji Reliabilitas	30
4.2 Karakteristik Responden	31
4.2.1 Jenis Kelamin	31
4.2.2 Usia	32

4.2.3	Pekerjaan	33
4.3	Pengolahan Data	34
4.3.1	Pengolahan Data Berdasarkan Item Kuesioner	34
4.3.2	Pengolahan Data Berdasarkan <i>Heart Metrics</i>	41
4.4	Analisis Data	51
4.4.1	<i>Happiness</i>	52
4.4.2	<i>Engagement</i>	53
4.4.3	<i>Adoption</i>	54
4.4.4	<i>Retention</i>	55
4.4.5	<i>Task Success</i>	56
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Demografi Usia Pengguna Spotify	2
Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan	5
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	19
Gambar 4. 1 Demografis Jenis Kelamin	32
Gambar 4. 2 Demografis Usia Responden	33
Gambar 4. 3 Demografis Pekerjaan Responden	33
Gambar 4. 4 Radar <i>Chart</i> Variabel <i>Happiness</i>	46
Gambar 4. 5 Radar <i>Chart</i> Variabel <i>Engagement</i>	47
Gambar 4. 6 Radar <i>Chart</i> Variabel <i>Adoption</i>	48
Gambar 4. 7 Radar <i>Chart</i> Variabel <i>Retention</i>	49
Gambar 4. 8 Radar <i>Chart</i> Variabel <i>Task Success</i>	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Perbandingan	9
Tabel 2. 2 <i>Goals-Signal-Metrics</i>	16
Tabel 2. 3 <i>Goals-Signal-Metrics</i> Aplikasi Spotify <i>Mobile</i>	17
Tabel 3. 1 Instrumen pertanyaan	23
Tabel 3. 2 Kategori <i>Mean</i>	26
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Happiness</i>	28
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Engagement</i>	28
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Adoption</i>	29
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Retention</i>	30
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Task Success</i>	30
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Heart Metrics</i>	31
Tabel 4. 7 <i>Mean</i> Variabel <i>Heart Metrics</i>	34
Tabel 4. 8 Hasil Pengolahan Item Pertanyaan Variabel <i>Happiness</i>	35
Tabel 4. 9 Hasil Pengolahan Item Pertanyaan Variabel <i>Engagement</i>	36
Tabel 4. 10 Hasil Pengolahan Item Pertanyaan Variabel <i>Adoption</i>	37
Tabel 4. 11 Hasil Pengolahan Item Pertanyaan Variabel <i>Retention</i>	38
Tabel 4. 12 Hasil Pengolahan Item Pertanyaan Variabel <i>Task Success</i>	39
Tabel 4. 13 Tabel Hasil Pengolahan Data Berdasarkan variabel <i>Heart Metrics</i>	41