

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Penelitian

1.1.1 Profile dan Sejarah Singkat Perusahaan

Daniel Ek ialah seorang programmer dan musisi Swedia. Bersama dengan Martin Lorentzon, salah satu pendiri TradeDoubler, Daniel mendirikan Spotify pada tahun 2006. Tahun 2008 merupakan awal dari layanan formal pertama, yang diselesaikan di Stockholm. Ribuan konsumen Swedia percaya bahwa perusahaan yang berkembang pesat ini adalah layanan musik yang mereka tunggu-tunggu. Tanpa harus mendownload setiap lagu, Anda dapat melakukan streaming musik yang Anda inginkan dari internet menggunakan PC atau smartphone. Daniel mengawasi semua tanggung jawab operasional dan distribusi sebagai CEO Spotify saat ini. Aplikasi Spotify mencakup sekitar 15 juta lagu di perpustakaanannya, dan terdapat lebih dari 10 juta pengguna aktif. Hanya dengan menyisipkan iklan di sela-sela lagu, semuanya bisa diakses secara gratis. Spotify gratis untuk digunakan dan menentang pembajakan. Kita dapat memeriksa playlist teman kita di dalamnya dan bahkan membuat jukebox sendiri dengan masuk ke Facebook. Berkat upaya Daniel, dia saat ini menjadi salah satu pebisnis paling makmur di Swedia, bahkan di seluruh dunia. (Migliore, 2012).

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi serta Misi dari perusahaan Spotify sendiri yakni:

Visi : “Nikmati Musik Setiap Saat Dimana Saja”

Misi : “Memberikan Semua orang Akses Musik Dengan Apapun Yang Mereka Inginkan”

1.1.3 Perusahaan



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber: Spotify 2023

1.2 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi modern tentu berdampak pada sejumlah bisnis, termasuk bisnis musik. Kemajuan teknologi dapat mempermudah gaya hidup dan berbagai aktivitas seseorang. Aplikasi untuk streaming musik menjadi salah satu jenis teknologi yang sedang diminati saat ini. Hal ini disebabkan karena musik sudah ada sejak jaman dahulu dan pertama kali dibawakan dengan menggunakan alat musik yang tidak rumit. Pada awalnya, musik terutama digunakan untuk acara-acara tertentu, seperti perayaan keagamaan dan budaya.

Ketika industri musik pertama kali mulai berkembang, orang-orang pertamanya mendengarkan musik langsung dari penyanyi yang membawakan lagu dengan suatu instrumen. Nantinya, seiring kemajuan teknologi dan masyarakat, masyarakat dapat mendengarkan musik melalui media perantara tanpa benar-benar mendengarkan musik langsung dari pelakunya, seperti saat mendengarkan musik di radio, CD, atau kaset.

Media digital sedikit demi sedikit menggantikan media perantara sebagai sarana mendengarkan musik seiring kemajuan zaman dan teknologi. Salah satunya adalah layanan streaming musik karena seiring dengan kemajuan teknologi, masyarakat sudah menjadi hal yang lumrah menggunakan internet untuk berbagai aktivitas sehari-hari. Berdasarkan riset We Are Social, hingga Januari 2023, terdapat hingga 213 juta penikmat internet di Indonesia. Angka itu sendiri pada dasarnya menginterpretasikan 77% dari total penduduk Indonesia (Cindy, 2023).



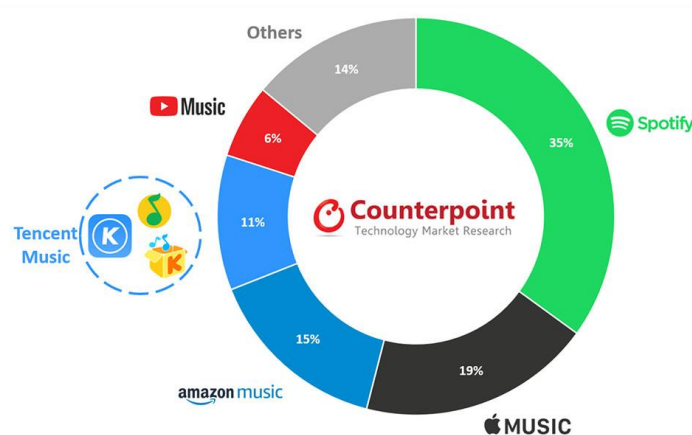
Gambar 1. 2 Perkembangan Teknologi Musik

Sumber: Sejarah Perkembangan Musik di Indonesia [Banteng Muda Indonesia 2023

Pada Gambar 1.2 menjelaskan bagaimana perkembangan musik di Indonesia mulai dari rekaman musik di tahun 1940 yang hanya memiliki perusahaan rekaman bernama Tio Tek Hoang hingga akhirnya musik-musik terkumpul dan bermunculan pengumpulan konten musik seperti iTunes pada perusahaan Apple dan akhirnya masuk ke perusahaan Youtube yang hingga saat ini masih digunakan. Tahun demi tahun berlalu orang-orang gencar dengan membuat *platform* musik untuk memudahkan para pendengar memutar lagu dengan jangkauan yang lebih luas mulai dari penyanyi, genre musik, hingga masuk ke podcast untuk bisa di dengarkan kapan pun dan dimana pun, hal tersebut sangat tumbuh dengan cepat dikarenakan pertumbuhan teknologi yang semakin pesat dan mendorong terjadinya perkembangan pada industri musik.

Penggunaan *smartphone* semakin luas dan akses untuk internet yang lebih terjangkau menjadi pendorong utama untuk aplikasi *streaming music* di kalangan masyarakat. Marvellyno (2023) menyatakan bahwa Audio Streaming atau sering

disebut Music Streaming adalah teknologi yang memungkinkan pengguna melakukan streaming informasi audio langsung melalui internet. Streaming audio semakin populer sebagai sarana untuk mendapatkan musik, buku audio, podcast, dan jenis informasi audio lainnya di era digital yang lebih canggih ini. Pihak penyedia *music streaming* atau *audio streaming* membebaskan biaya berlangganan pada pengguna untuk dapat mengakses koleksi *streaming* lainnya yang disediakan oleh *platform* tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat penggunaannya hanya cukup memiliki koneksi internet yang memadai. Hal yang menarik untuk ditawarkan antara lain adalah fitur eksklusif, konten yang dibuat, tampilan yang menarik, maupun harga yang kompetitif. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pilihan pengguna diantaranya adalah pengguna cenderung memilih aplikasi yang menawarkan katalog music atau playlist yang luas dan beragam termasuk lokal maupun internasional. Selanjutnya adalah *User Experience* seperti tampilan dan fitur yang mudah dimengerti oleh pengguna, rekomendasi yang akurat, dan terdapat fitur personalisasi, hal tersebut dapat mempengaruhi pengguna untuk menilai kualitas layanan dari aplikasi itu sendiri. Harga dan berbagai macam paket langganan dapat memberikan keputusan untuk memilih aplikasi berbayar atau gratis dengan iklan karena terpengaruh dari harga, kualitas layanan yang diberikan, dan preferensi pengguna terhadap model dari pembayaran pada aplikasi tersebut.



Gambar 1. 3 Persentase Pelanggan Layanan Streaming Musik

Sumber: Lebih dari Sepertiga Pelanggan Layanan Streaming Musik Adalah Pelanggan Spotify [Hybrid.co.id 2020]

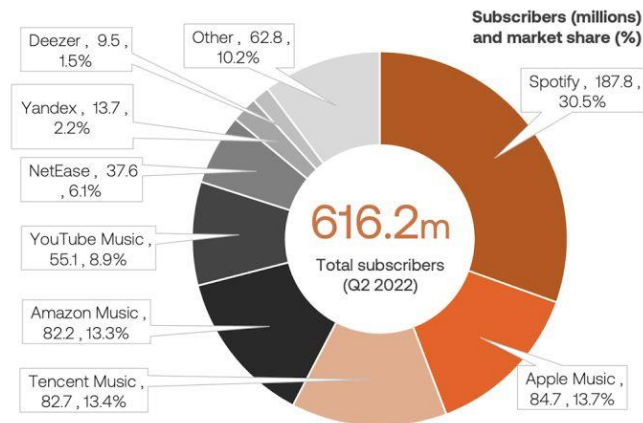
Pada Gambar 1.3 melihat bahwa berbagai macam aplikasi untuk *streaming* musik setiap tahunnya sangat berkembang. Para pengguna memutuskan untuk melakukan berlangganan pada aplikasi *streaming* musik tersebut demi kenyamanan sendiri untuk memakai semaksimal mungkin fitur yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Di Indonesia sendiri memiliki berbagai aplikasi *streaming* musik berkompetisi, diantaranya Spotify, Apple Music, Joox, Deezer, dan aplikasi lokal *streaming* musik lainnya. Setiap aplikasi memiliki keunggulan tersendiri dan memiliki strategi pemasaran yang berbeda tentunya untuk menarik pengguna berdasarkan target pasar para perusahaan *streaming* musik itu.

Produk di bidang jasa pelayanan dengan fokus layanan *streaming* musik yang terhubung saat pengguna menggunakan internet, layanan yang disediakan oleh Spotify memiliki berbagai macam seperti lagu, *podcast*, dan *audiobook*. Terdapat 70 juta lagu dan 2,5 juta judul *podcast* maupun *audiobook*, dikutip dari berbagai ulasan per awal 2021 setiap harinya ada 60.000 audio baru yang diunggah ke Spotify.

Penulis memilih Spotify sebagai objek dikarenakan popularitas dan penggunaan yang luas menjadi salah satu aplikasi *streaming music* yang populer dan banyak digunakan di Indonesia. Dilansir pada Liputan 6 (2022) bahwa Platform Spotify mampu bertahan dan menjadi No 1 platform *streaming* musik dunia. Dan dilansir oleh Kompas.com (2023) yang menyebutkan bahwa Spotify sendiri merupakan platform *streaming* musik pertama dengan memiliki 200 juta pelanggan. Terlebih Spotify sendiri terkenal dengan algoritma rekomendasi yang canggih dan dapat digunakan dalam menyajikan konten musik yang lebih individual serta menyesuaikan keinginan dan selera para pengguna nya. Dan masih banyak *E-Service Quality* yang ditawarkan oleh Spotify ini yang membuat penulis ingin mengetahui lebih dalam dengan harga yang ditawarkan dengan tergolong lebih mahal dari aplikasi lain.

Spotify sendiri dapat diakses dibanyak perangkat, *Smartphone*, Dekstop, Tablet, serta bisa disinkronisasi dengan perangkat pendukung lainnya seperti, *Smart Displays*, *Smart Speakers*, *Wireless Speakers*, *Smart TV*, *Gaming Consoles*, *Car Audio*, dan masih banyak lagi. Dan untuk sarana koneksi wireless bisa melalui

banyak cara yaitu, Spotify *Connect*, Bluetooth, Apple Airplay, Alexa, Google Assistant, dan lainnya. Spotify sendiri menyediakan berbagai macam pilihan paket seperti, paket mini, paket individual, duo, bahkan Spotify menyediakan paket family. Perbedaan dari setiap paket adalah jumlah perangkat yang dapat diakses, jumlah akun yang didapat, dan durasi dari paket itu sendiri.



Gambar 1. 4 Tren layanan Musik Streaming

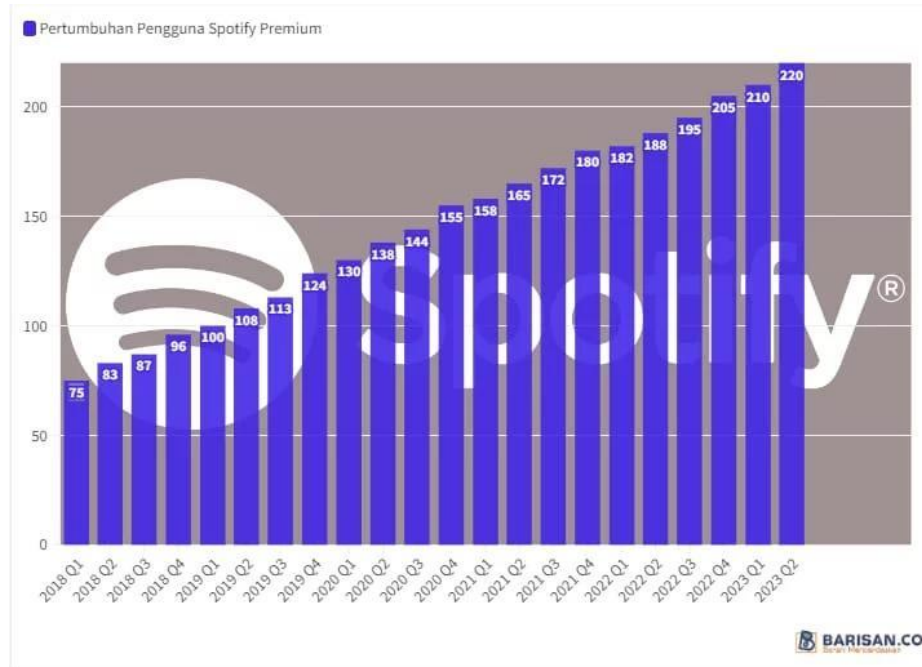
Sumber: Spotify dominates market share but lags in global subscribers [IMS

Business Report 2023]

(Rahul Kale, 2023)

Meski Spotify bukan layanan *Streaming Music* pertama tetapi Spotify sendiri menjadi layanan *Streaming Music* pertama yang melampaui 200 juta pelanggan berbayar (Merah Putih, 2023). Layanan *Streaming Music* dari Spotify sendiri pertama kali di pasarkan ke Indonesia pada awal tahun 2016. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna Spotify di Indonesia, pihak Spotify menyediakan berbagai playlist sesuatu dengan bermacam kebutuhan (Kompas, 2016). Berdasarkan hasil laporan IMS *Business Report 2023* menjadi pendukung bahwa Platform *Streaming Music* ini semakin berkembang dan banyak diminati beberapa tahun terakhir dan sudah mengumpulkan banyak pelanggan dari seluruh dunia. Seperti Gambar 1.4 diatas menunjukkan bahwa Spotify merupakan layanan Streaming Music yang sangat populer dengan jumlah presentase paling besar di tahun 2022 yaitu 30.5%, lalu disusul Apple Music dengan jumlah 13.7% sebagai

peringkat kedua dan Tencent Music sebesar 13.4% sebagai peringkat ketiga berdasarkan banyaknya *subscribers* (House Nest, 2023).



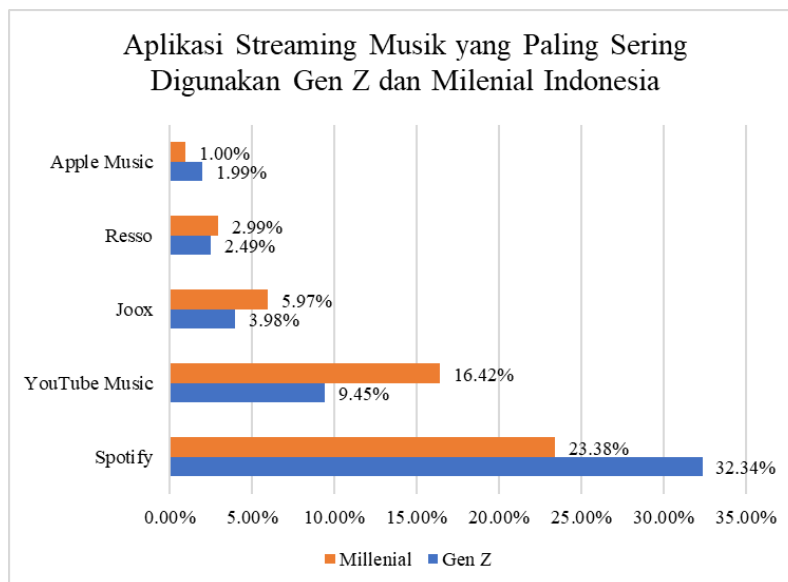
Gambar 1. 5 Pertumbuhan Pengguna Spotify Premium

Sumber: Peningkatan Pesat Pengguna Spotify Premium: Harga Terjangkau dan Fitur menarik (Beta Wijaya, 2023)

Spotify menjadi wajah media penyedia layanan streaming musik karena keberhasilannya menduduki peringkat pertama pengguna layanan terpopuler, hal ini terlihat pada **Gambar 1.5** dengan semakin bertambahnya jumlah anggota Spotify setiap tahunnya. Jika dilihat pada kuartal pertama tahun 2023 jumlah pelanggan mencapai 210 juta dan pada kuartal kedua menjadi 220 juta pelanggan. Meski adanya peningkatan setiap tahun, Spotify sendiri berencana untuk memangkas enam persen tenaga kerjanya, tetapi hasil keuangan terbaru Spotify menunjukkan pelanggan terus meningkat (Merah Putih 2023).

Menurut laporan Kontan (2023), Spotify, jaringan streaming musik, mengalami peningkatan pertumbuhan pelanggan tiga kali lipat selama tiga tahun terakhir. Berbeda dengan tahun sebelumnya, Idham (2021: 215) mengklaim Spotify muncul sebagai salah satu platform yang menawarkan konten podcast. Mengacu

pada Carl Zuzarte, yang merupakan Kepala Studio Spotify cabang Asia Tenggara, tahun 2020 ialah tahun yang penting bagi podcast Indonesia, dengan pertumbuhan ekosistem pemain lokal dan jumlah pendengar. Meski tak menyebutkan jumlah pengguna Spotify di Indonesia secara spesifik, *Managing Director* Spotify APAC pertumbuhan pengguna ini didorong oleh generasi muda yaitu Generasi Z dan Milenial, baik dari sisi pendengar maupun kreator. Dilihat dari data dalam 30 hari terakhir sejak Agustus 2023, mencatat terdapat 6,6 miliar *streams* yang terjadi di Indonesia. Diantaranya 90% pendengar Gen Z dan Milenial muda. Hingga sekarang Spotify sudah mempunyai lebih dari 551 juta pengguna di penjuru Indonesia.



Gambar 1. 6 Aplikasi Streaming Musik Paling Sering Digunakan Gen Z dan Milenial Indonesia (Maret 2023)

Sumber: katadata

Pilih Aplikasi Streaming Musik yang Mana?



	Biaya Bulanan	Metode Pembayaran
 Spotify	Individu Rp49.900, Paket keluarga Rp79 ribu untuk enam orang, Pelajar Rp27.500	Kartu debit, kartu debit, pulsa, atau e-commerce
 JOOX	Mulai dari Rp49 ribu atau Rp25 ribu per minggu	Google Wallet, pulsa, atau e-commerce
 YouTube Music	Individu Rp49 ribu, Paket Keluarga Rp75 ribu untuk enam orang, Pelajar Rp24 ribu	Kartu debit atau kredit, pulsa
 Apple MUSIC	Individu Rp49 ribu, Keluarga Rp75 ribu untuk enam orang, Pelajar Rp29 ribu	Kartu debit atau kredit, saldo iTunes Gift Card
 deezer	Individu Rp49.990, Paket Keluarga Rp79 ribu	Kartu debit atau kredit, Doku, Alfamart, Indomaret, pulsa
 Resso	Individu Rp49 ribu	Google Wallet, pulsa

DailySocial^{id}

Gambar 1. 7 Perbandingan Harga Streaming Music di Indonesia






Sumber: Kesan Pertama Penggunaan Aplikasi Streaming Musik Resso dan


Meramal Peruntungannya di Indonesia

(Marsya, 2020)

Dapat dilihat pada Gambar 1.6 terkait harga beberapa layanan platform *Streaming Music* yang ada, biaya layanan dari Spotify sendiri yang mempunyai banyak macam dan bisa dibilang Spotify termasuk layanan *Streaming Music* dengan biaya layanan yang lebih tinggi dibandingkan layanan *Streaming Music* lainnya, karena menawarkan kualitas dan fitur lainnya yang lebih lengkap dengan harga yang tidak terlalu jauh dibandingkan dengan layanan *Streaming Music* lainnya. Spotify memiliki harga dengan seharga Rp24.990,00 sampai dengan Rp86.900,00 paket perbulannya. Hal tersebut dikarenakan Spotify memiliki beberapa jenis paket layanan berlangganan, diantaranya yaitu paket pelajar Rp27.500,00; paket individual Rp54.990,00; paket duo Rp71.490,00; dan paket family seharga 86.900,00. Paket-paket tersebut merupakan paket bulanan yang disediakan oleh Spotify dengan perbedaan dari jumlah akun premium yang bisa akses dan jumlah perangkat per akun.

PERBANDINGAN LAYANAN STREAMING MUSIK

	 SPOTIFY	 APPLE MUSIC	 DEEZER	 JOOX	 GUVERA
TOTAL LAGU	+30 juta	+30 juta	+30 juta	"jutaan"	+30 juta
KUALITAS	Hingga 320 kbps (OGG)	256 kbps (AAC)	Hingga 320 kbps (AAC) Hingga 1.411 kbps (FLAC)	Hingga 320 kbps	64-96 kbps (AAC)
VIDEO	✓	✓	✗	✓	✓
OFFLINE	✓	✓	✓	✓	✓
VERSI GRATIS	✓	✗	✓	✓	✓
PERIODE TRIAL	✓	✓	✓	✓	✓
FAMILY PLAN	✓	✓	✗	✗	✗
LIRIK LAGU	✓	✗	✓	✓	✗
PLATFORM	Web, OS X, Windows, Linux, iOS, Android, Windows Phone, BlackBerry, PlayStation 3, dan 4	OS X, Windows, iOS, Android	Web, OS X, Windows, iOS, Android, Windows Phone, BlackBerry	Web, iOS, Android	Web, Windows, iOS, Android, Windows Phone
HARGA	Rp49.990/ bulan Rp149.970/ tiga bulan Rp299.940/ enam bulan Rp599.880/ tahun	Rp69.000 / bulan (perorangan) Rp109.000 / bulan (Family Sharing)	Rp73.000 / bulan	Rp49.000 / bulan	Rp20.000 / minggu Rp55.000 / bulan Rp165.000 / tiga bulan Rp303.600 / enam bulan Rp547.800 / tahun



Gambar 1. 8 Perbandingan Layanan Streaming Music di Indonesia

Sumber: Netrilis (2017)

Jika dilihat dari Gambar 1.7 perbandingan layanan *streaming music* yang sering digunakan di Indonesia, Spotify memiliki keunggulan dari beberapa layanan yang tidak dimiliki oleh layanan *streaming music* lainnya, hal tersebut menjadi alasan mengapa platform *streaming music* Spotify banyak diminati dan memiliki pertumbuhan yang pesat.

Spotify menawarkan layanan gratis dan dengan menayangkan iklan disaat pengguna sedang mendengarkan musik, dan ada juga langganan premium tanpa iklan. Hal tersebut agar para pendengar mampu menyesuaikan pilihan model yang dianggap cocok dengan selera mereka. Pembayaran langganan premium sendiri memberikan akses tanpa iklan, dapat memutar offline dengan cara download, kualitas audio tentunya lebih baik dibandingkan dengan pengguna gratis. Spotify sendiri menyediakan banyak alternatif pembayaran bagi para penggunanya seperti

pembayaran melalui Alfamart, Dana, pulsa, kartu kredit maupun debit, Paypal, dan masih tersedia pembayaran lainnya, hal tersebut memudahkan para penggunanya melakukan transaksi untuk berlangganan. Harga yang diberikan oleh Spotify ini memang terbilang lebih mahal dari platform streaming musik yang lain, tetapi untuk akses pengguna dari paket yang diberikan oleh Spotify sangat sebanding dengan harga yang ditawarkan, belum lagi dengan fitur-fitur yang ditawarkan seperti rekomendasi lagu yang ditawarkan sesuai dengan playlist yang dibuat, terdapat fitur sleep timer untuk menonaktifkan otomatis, dapat mengubah cover dari playlist, terdapat fitur crossfade, dapat berhenti menampilkan musisi tertentu agar membantu pengguna dalam menyesuaikan preferensi playlist para penggunanya, menampilkan lagu terbaik dari tahun-tahun tertentu, dapat menambahkan lagu dari penyimpanan lokal, dan yang lebih membuat aplikasi Spotify ini asik yaitu setiap tahun nya terdapat trend-trend baru yang up to date seperti di tahun ini terdapat trend “Your 2023 Wrapped” dimana trend tersebut berisi lagu, dan Musisi yang banyak di putar oleh masing-masing pengguna di tahun 2023 dan dibuat menarik untuk bisa di share di aplikasi lain seperti Instagram.

Tetapi meskipun Spotify sudah menawarkan harga yang cukup mahal dibandingkan dengan platform lain dan fitur yang sudah lengkap, seharusnya pengguna mendapatkan kepuasan mereka dengan berdasarkan seberapa baik layanan tersebut dengan memberikan nilai yang sesuai dengan harga yang pengguna bayarkan. Namun Spotify sendiri meskipun penggunanya meningkat, tetapi pada awal tahun 2023 aplikasi Streaming Music Spotify ini mengalami kegagalan sistem atau down. Banyak yang melaporkan bahwa program tersebut mengalami masalah, dan beberapa mengindikasikan bahwa program tersebut tiba-tiba ditutup dan menghalangi mereka untuk masuk. Beberapa pengguna lain melaporkan bahwa "ada yang tidak beres" atau "tidak ada koneksi internet" terjadi saat lagu diputar di aplikasi Spotify. Selain itu, terdapat masalah pada langganan Spotify Premium dan lirik yang tidak muncul. Menurut Bisnis Tekno (2023), kejadian ini bukanlah kejadian yang terjadi satu kali saja. Downtetector mengklaim setidaknya 40.000 pengguna tidak dapat mengakses Spotify selama periode tersebut. Maka untuk mempertahankan E-

Service Quality dengan harga yang sebanding, Spotify menanggapi isu dan memperhatikan keluhan-keluhan tersebut dengan cepat pihak Spotify meminta untuk para penggunanya melaporkan kendala yang dialami. Beberapa jam setelah pihak Spotify mengumumkan hal tersebut, pengguna bisa kembali memutar lagu dan memakai aplikasi Spotify (Bisnis.com, 2023).

Berdasarkan analisis yang ada mengenai ”pengaruh kualitas service dan harga terhadap keputusan pembelian Spotify” nyatanya masih terdapat beberapa aspek yang tentunya perlu ditelaah lebih lanjut untuk memperdalam pemahaman, beberapa kesenjangan masalah yang menjadi fokus penelitian lebih lanjut diantaranya untuk mengetahui apa saja aspek e-service quality yang dianggap krusial oleh pengguna Spotify dalam mempertimbangkan saat akan melakukan berlangganan, sejauh mana harga dari Spotify akan mempengaruhi keputusan pembelian maupun integrasi apakah terdapat keseimbangan tertentu antara e-service quality serta harga yang lebih cenderung memberikan pengaruh kepada keputusan pembelian. Joli Ajis et al. (2020) yang hanya mengumpulkan hasil dengan 100 responden pada pengguna aplikasi Spotify di bandar Lampung dan memberikan hasil bahwa e-service quality memiliki hasil tinggi pada keputusan pembelian tetapi hanya terfokus pada pemilihan lagu atau pembaharuan trend yang ada, dan tidak memberikan hasil yang lebih rinci mengenai fitur-fitur yang ada pada Spotify sebagai basic keputusan pembelian yang dilihat dari e-service quality yang diberikan Spotify.

Informasi dan justifikasi yang diberikan di atas mengarah pada kesimpulan bahwa pembeli mempertimbangkan berbagai aspek, termasuk harga dan kualitas layanan elektronik, saat melakukan pembelian. Layanan Streaming Musik Spotify menghadapi beberapa masalah, termasuk biaya berlangganan yang relatif tinggi jika dibandingkan dengan pembayaran yang ditawarkan oleh platform lain dengan nominal lebih rendah, terkadang service quality buruk, dan ulasan toko aplikasi yang tidak konsisten yang menunjukkan tempat mengunduh aplikasi Spotify. Sekitar empat puluh ribu akun pengguna telah menyuarakan keluhan mengenai masalah yang sama dengan aplikasi Spotify. Hal ini mendorong peneliti guna

menetapkan harga serta *service quality* elektronik sebagai faktor X pada penelitian ini.

Dari uraian latar belakang tersebut, penyebab permasalahan yang ada pada umumnya telah dijelaskan oleh manajemen Spotify bahwa *e-service quality* pada Spotify sering mengalami server *down* seperti akun pengguna tidak bisa *login*, lirik lagu tidak muncul. Sedangkan permasalahan harga pada Spotify tergolong lebih mahal dibandingkan dengan platform Streaming music lain dan saat melakukan proses pembayaran premium sering terjadi gagal. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada sejauh mana kualitas *service* serta harga berpengaruh dalam pengambilan keputusan pembelian suatu layanan *Streaming Music* pada Spotify. Dengan hal tersebut penulis memiliki minat untuk melaksanakan penelitian yang mengkaji **“Pengaruh *E-Service Quality* dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Berlangganan *Streaming Music* Pada Spotify”**.

1.3 Rumusan Masalah

Mengacu pada apa yang dikemukakan pada latar belakang diatas, sudah diketahui bahwa Spotify merupakan layanan *Streaming Music* paling diminati terutama dikalangan Gen Z dan Milenial muda dengan jumlah pengguna terbanyak dibandingkan dengan layanan *Streaming Music* yang serupa, namun terdapat kondisi perfoma Spotify yang beberapa waktu lalu mengalami *server down* sehingga banyak pengguna dan pelanggan yang mengeluhkan hal tersebut. Maka dari itu peneliti mempunyai motivasi untuk melaksanakan penelitian yang mengkaji faktor yang mempengaruhi terjadinya permasalahan tersebut, yaitu meliputi kualitas layanan, harga, yang kemudian hendak dijadikan sebagai salah satu faktor alasan guna membeli produk layanan Spotify.

Melonjaknya pengguna aplikasi Streaming Music Spotify dalam 3 tahun terakhir di Indonesia membuat pelanggan aplikasi tersebut terus naik. Tetapi ditahun 2023 terdapat banyak keluhan maupun ciutan di sosial media mengenai kualitas pelayanan yang *error*, terlebih bisa mempengaruhi jumlah unduhan pada aplikasi App Store maupun Play Store karena terdapat *review* terkait kualitas layanan dari aplikasi tersebut.

Permasalahan yang dialami Spotify memiliki dampak yang cukup serius pada

perusahaan, setidaknya terdapat 40 ribu pengguna yang tidak bisa mengakses Spotify, maka hal tersebut akan menjadikan fokus penelitian mengarah pada apakah kualitas layanan dan harga menjadi faktor yang akan terjadinya permasalahan penurunan pelanggan nantinya. Oleh sebab itu, rumusan masalah ini memiliki pertanyaan masalah yang meliputi:

1. Bagaimana pendapat yang dimiliki oleh responden mengenai *e-service quality*, harga, dan keputusan pembelian dari layanan *streaming music* Spotify?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *e-service quality* tentang keputusan pembelian konsumen pada produk layanan *streaming music* Spotify?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari harga tentang keputusan pembelian konsumen pada produk layanan *streaming music* Spotify?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pertanyaan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini ialah:

1. Guna mencari tahu pendapat yang dimiliki oleh responden mengenai *e-service quality*, harga, dan keputusan pembelian terhadap layanan *streaming music* Spotify
2. Guna mencari tahu apabila *e-service quality* dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen pada produk layanan *streaming music* Spotify
3. Guna mencari tahu apabila harga dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen pada produk layanan *streaming music* Spotify

1.5 Kegunaan Penelitian

Atas tujuan masalah tersebut, terdapat sejumlah manfaat yang diharapkan bisa diberikan oleh penelitian ini, yakni:

1. Manfaat Akademis

Pada penelitian ilmiah, diharapkan temuan penelitian ini memiliki manfaat bagi penelitian di masa mendatang mengenai subjek yang serupa atau terkait, sehingga dapat ditemukan pengetahuan dengan judul yang berjudul **“Pengaruh E-Service Quality dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Berlangganan Streaming Music Pada Spotify”**

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, selaku bekal pengalaman guna mengimplementasikan wawasan mahasiswa sepanjang perkuliahan ke dalam kerja nyata.
- b. Bagi Perusahaan Spotify, sebagai sumbangan pemikiran dalam menambah pemahaman tentang “Pengaruh *E-Service Quality* dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Berlangganan *Streaming Music* Pada Spotify”.
- c. Bagi Penelitian Lain, penelitian ini bisa meneruskan sumbangan pemikiran yang bisa dijadikan sebagai bahan informasi atau referensi kepada pembaca dan penulis selanjutnya yang ingin mengembangkan ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika penulisan terbagi dari lima bab, yakni :

BAB I PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum tentang objek kajian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan penerapannya, kelebihannya, serta bagian penulisan metodologis dalam kesimpulan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Mencakup komponen kunci dari tinjauan literatur penelitian: kerangka teoritis, kerangka konseptual, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian dari konsep yang akan diselidiki.

BAB III METODE PENELITIAN

Meliputi jenis penelitian, operasional variabel, tahapan, jumlah populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, pengujian validitas dan reliabilitas, dan teknis analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai karakteristik responden, hasil penelitian, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran