

**PENGARUH *USER EXPERIENCE*, *ALGORITHMIC TRUST* DAN
SECURITY TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
CONSUMER SATISFACTION PADA APLIKASI *SPOTIFY***

DESNITA ARGA PRAMESTY

1707621026



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi &
Bisnis Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***THE INFLUENCE OF USER EXPERIENCE, ALGORITHM
TRUST, AND SECURITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH
CONSUMER SATISFACTION ON THE SPOTIFY APPLICATION***

DESNITA ARGA PRAMESTY

1707621026



Intelligentia - Dignitas

***This Thesis is Prepared as One of the Requirements for Obtaining a
Bachelor of Education Degree at the Faculty of Economics &
Business, State University of Jakarta.***

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

ABSTRAK

Desnita Arga Pramesty, 1707621026, Pengaruh *User Experience*, *Algorithmic Trust* Dan *Security* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Consumer Satisfaction* Pada Aplikasi *Spotify*.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis, menimpresasikan, serta mempelajari pengaruh loyalitas pada aplikasi *Spotify* pada masyarakat Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan media survei melalui *Google Form*. Teknik yang diadaptasi pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 400 orang pengguna aplikasi *Spotify* di Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Analisis data pada penelitian ini menggunakan *SmartPLS* Versi 4.0 dengan Teknik SEM-PLS (*Structural Equation Modeling Partial Least Square*). Hasil pada penelitian ini menunjukkan *user experience* terhadap *consumer satisfaction*, *algorithmic trust* terhadap *consumer satisfaction*, *security* terhadap *consumer satisfaction*, *consumer satisfaction* terhadap *customer loyalty*, *user experience* terhadap *customer loyalty* melalui *consumer satisfaction*, *algorithmic trust* terhadap *customer loyalty* melalui *consumer satisfaction*, *security* terhadap *customer loyalty* melalui *consumer satisfaction*, *user experience* terhadap *customer loyalty*, *security* terhadap *customer loyalty* berpengaruh secara positif dan signifikan. *Algorithmic trust* terhadap *customer loyalty* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan.

Kata Kunci: *user experience*, *algorithmic trust*, *security*, *consumer satisfaction*, *customer loyalty*.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Desnita Arga Pramesty, 1707621026, The Influence Of User Experience, Algorithmic Trust And Security On Customer Loyalty Through Consumer Satisfaction On The Spotify Application.

This study aims to analyze, interpret, and examine the influence of loyalty to the Spotify application on the people of the Special Capital Region of Jakarta. This study employs a quantitative method using a survey conducted via Google Forms. The sampling technique adopted in this study is non-probability sampling, specifically purposive sampling, with a sample size of 400 Spotify app users in the Jakarta Special Region. Data analysis in this study utilizes SmartPLS Version 4.0 with the SEM-PLS (Structural Equation Modeling Partial Least Squares) technique. The results of this study indicate that user experience positively and significantly influences consumer satisfaction, algorithmic trust positively and significantly influences consumer satisfaction, security positively and significantly influences consumer satisfaction, consumer satisfaction positively and significantly influences customer loyalty, user experience positively and significantly influences customer loyalty through consumer satisfaction, algorithmic trust positively and significantly influences customer loyalty through consumer satisfaction, security positively and significantly influences customer loyalty through consumer satisfaction, user experience positively and significantly influences customer loyalty, and security positively and significantly influences customer loyalty. Algorithmic trust does not positively and significantly influence customer loyalty.

Keywords: *user experience, algorithmic trust, security, consumer satisfaction, customer loyalty.*

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id
[Laman fe.unj.ac.id](http://Laman.fe.unj.ac.id)

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

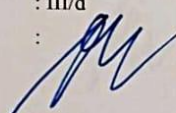
1. Nama : Desnita Arga Pramesty
2. No. Registrasi : 1707621026
3. Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menerangkan menulis Skripsi dengan judul :

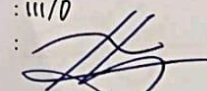
"Gratis Vs Premium: Anteseden User Experience, Algorithmic Trust Dan Security Terhadap Customer Loyalty Melalui Consumer Satisfaction Pada Aplikasi Spotify"

Dosen Pembimbing Skripsi yang diajukan :

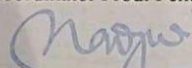
Pembimbing Pertama :

Nama : Dr. Osly Usman, M.Bus
NIP : 197401152008011008
Golongan : III/d
Tanda Tangan : 

Pembimbing
Kedua:

Nama : Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han
NIP : 199504122023212041
Golongan : III/0
Tanda Tangan : 

Menyetujui
Koordinator Prodi Pendidikan Bisnis


Nadya Fadillah F. S.Pd., M.Pd
NIP: 199302202019032022

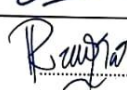
Jakarta, 18 Desember 2024
Mahasiswa Ybs,


Desnita Arga Pramesty
No.Reg. 1707621026

Catatan:

- Diketik rangkap dua (Program Studi, dan Ybs)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP. 198209082010122004 (Ketua Sidang)		4 / 2025 / 8
2	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 198802142022032001 (Penguji 1)		05 / 8 - 2025
3	Rizka Zakiah, M.Pd NIP. 199401182023212040 (Penguji 2)		4 / 2025 / 8
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		5 / 8 - 2025
5	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han. NIP. 199504122023212041 (Pembimbing 2)		4 / 2025 / 8
Nama : Desnita Arga Pramesty No. Registrasi : 1707621026 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 12 Juni 2025			

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

F072020

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Desnita Arga Pramesty

NIM : 1707621026

Fakultas/Prodi : Ekonomi & Bisnis

Alamat email : dsntarg07@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh User Experience, Algorithmic Trust Dan Security Terhadap Customer Loyalty Melalui Consumer Satisfaction Pada Aplikasi Spotify

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 Agustus 2025

Penulis

(Desnita Arga Pramesty)

Intelligentia - Dignitas

PENYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya 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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penaburan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



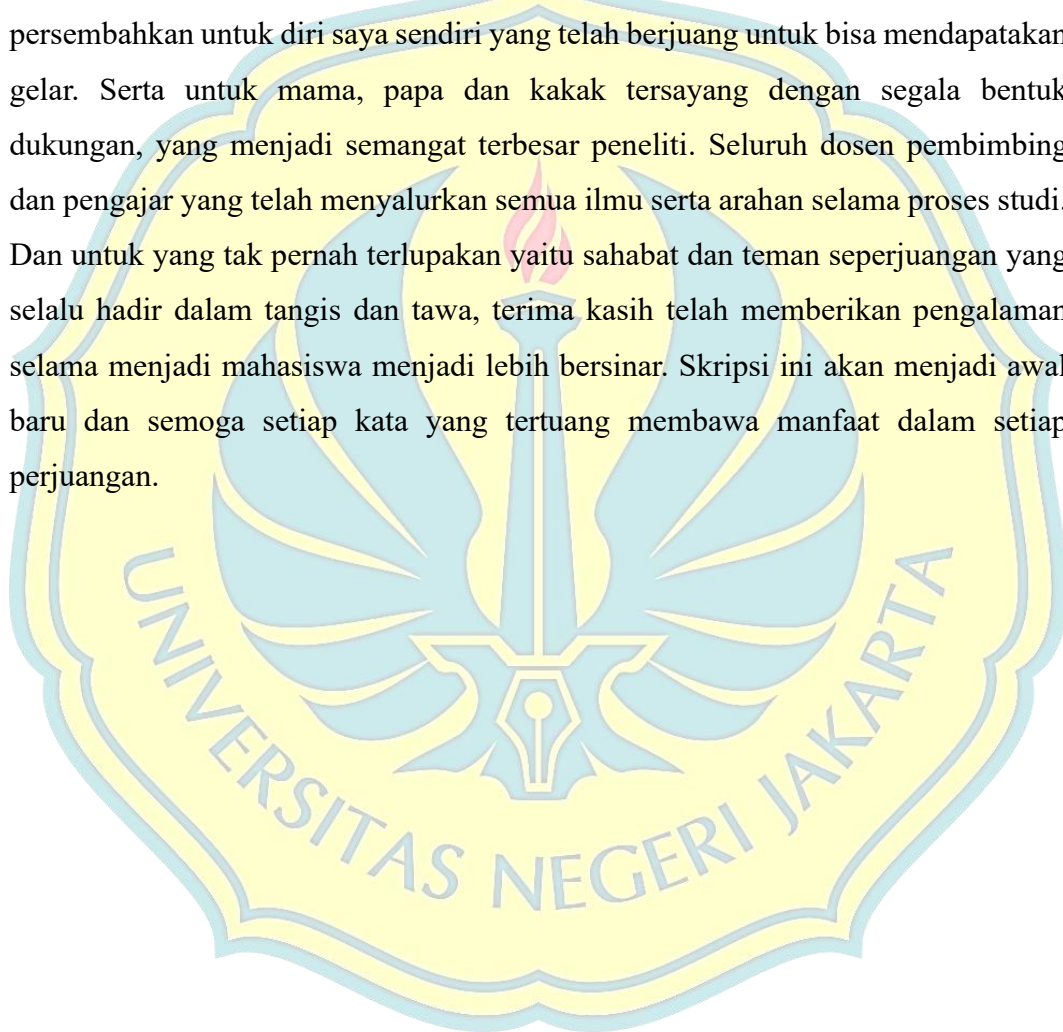
Desnita Arga Pramesty

NIM. 1707621026

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSEMBAHAN

Segenap rasa syukur peneliti limpahkan kepada Allah SWT atas seluruh rahmat, kekuatan serta kesempatan yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan perjalanan panjang sebagai mahasiswa. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang untuk bisa mendapatkan gelar. Serta untuk mama, papa dan kakak tersayang dengan segala bentuk dukungan, yang menjadi semangat terbesar peneliti. Seluruh dosen pembimbing dan pengajar yang telah menyalurkan semua ilmu serta arahan selama proses studi. Dan untuk yang tak pernah terlupakan yaitu sahabat dan teman seperjuangan yang selalu hadir dalam tangis dan tawa, terima kasih telah memberikan pengalaman selama menjadi mahasiswa menjadi lebih bersinar. Skripsi ini akan menjadi awal baru dan semoga setiap kata yang tertuang membawa manfaat dalam setiap perjuangan.



Intelligentia - Dignitas

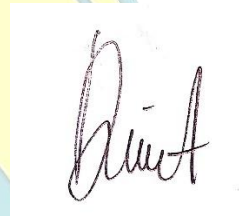
KATA PENGANTAR

Segenap rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas seluruh rahmat, kekuatan serta kesempatan yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *User Experience*, *Algorithmic Trust* dan *Security* Terhadap *Consumer Satisfaction* Melalui *Customer Loyalty* Pada Aplikasi *Spotify*”. Skripsi ini dibentuk untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi & Bisnis di Universitas Negeri Jakarta. Bantuan dan dukungan berbagai pihak berperan dalam proses penyusunan skripsi ini, maka dari itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Dita Puruwita, S. Pd., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis.
3. Dr. Osly Usman, M. Bus dan Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han selaku Dosen Pembimbing yang memberikan arahan, ilmu serta dukungan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
4. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan bimbingan, ilmu, dukungan serta pengalaman yang sangat bermanfaat selama masa studi.
5. Kedua orang tua tercinta, Almarhumah Ibu Marlina dan Bapak Nurdin, orang terhebat yang pernah peneliti kenal. Terima kasih karena telah mengusahakan yang terbaik untuk peneliti.
6. Kakak Aprilya, orang yang selalu memberikan seluruh dukungan dan menemani dalam segala hal.
7. Sahabat terkasih, Alaida Bagus Tresna, Amelia Sasmita Dewi, Nilnal Muna, Rachela Putri Hanasti, Kalila Erianita Kusuma Wardhani yang selalu hadir dalam tangis dan tawa, terima kasih telah memberikan pengalaman, dukungan dan menjadikan dunia perkuliahan lebih bersinar.
8. Teman-teman prodi maupun lintas prodi yang turut berperan dalam masa studi.
9. *Last but not least thanks for my self, you rock it Des.*

Peneliti juga turut memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penelitian ini, maka dari itu peneliti sangat terbuka terhadap seluruh saran dan kritik guna penyempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menambah pengetahuan bagi peneliti, pembaca serta kalangan praktisi.

Jakarta, 12 Juni 2025



Desnita Arga Pramesty



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PENYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Pendukung	11
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	11
2.1.1 <i>User Experience</i>	15
2.1.2 <i>Algorithmic Trust</i>	18
2.3.1 <i>Security</i>	21
2.1.4 <i>Consumer Satisfaction</i>	25
2.1.5 <i>Customer Loyalty</i>	28
2.2 Hasil Penelitian Relevan	30
2.3 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Teori	40

2.3.1 Pengembangan Hipotesis	40
2.3.2 Kerangka Penelitian	46
BAB III	38
METODE PENELITIAN	38
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	38
3.1.1 Waktu Penelitian	38
3.1.2 Tempat Penelitian	38
3.2 Desain Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Populasi Penelitian	40
3.3.2 Sampel Penelitian	40
3.4 Pengembangan Instrumen	42
3.4.1 <i>User Experience</i> (X1)	42
3.4.2 <i>Algortihmic Trust</i> (X2)	43
3.4.3 <i>Security</i> (X3)	44
3.4.4 <i>Consumer Satisfaction</i> (Y)	45
3.4.5 <i>Customer Loyalty</i> (Z)	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6 Teknik Analisis Data	48
3.6.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	49
3.6.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	50
3.6.3 Uji Hipotesis	51
BAB IV	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Analisis Deskriptif Data	53
4.1.1 Profil Responden	53
4.1.2 Profil Data	56
4.2 Analisis Model Struktural (<i>Outer Model</i>)	62
4.2.1 Uji Validitas	62
4.2.2 Uji Reabilitas	66
4.3 <i>Inner Model</i>	67

4.3.1 <i>T-Statistics</i>	67
4.3.2 <i>R-Square</i>	68
4.4 Pengujian Hipotesis.....	69
4.4.1 Analisis Direct Effect: Path Coefficient.....	69
4.4.2 Analisis <i>Indirect Effect</i>	71
4.5 Pembahasan.....	73
BAB V.....	85
PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Implikasi.....	91
5.2.1 Implikasi Teoritis	91
5.2.2 Implikasi Praktis	92
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	93
5.4 Rekomendasi.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	108



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia 2024	1
Gambar 1.2 Alasan Penggunaan Internet di Indonesia 2024	2
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	46
Gambar 3.1 Jumlah Pengguna <i>Spotify</i> di Indonesia 2024.....	39
Gambar 4. 7 Model Penelitian	62



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Instrumen <i>User Experience</i>	42
Tabel 3.2 Instrumen <i>Algorithmic Trust</i>	43
Tabel 3.3 Instrumen <i>Security</i>	44
Tabel 3.4 Instrumen <i>Consumer Satisfaction</i>	46
Tabel 3.5 Instrumen <i>Customer Loyalty</i>	47
Tabel 3.6 Skor <i>Skala Likert</i>	48
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Domisili.....	54
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	55
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Pengguna Fitur <i>Spotify</i>	55
Tabel 4. 7 Interval <i>Skala Likert</i>	56
Tabel 4. 8 Data <i>User Experience</i>	57
Tabel 4. 9 Data <i>Algorithmic Trust</i>	58
Tabel 4. 10 Data <i>Security</i>	59
Tabel 4. 11 Data <i>Consumer Satisfaction</i>	60
Tabel 4. 12 Data <i>Customer Loyalty</i>	61
Tabel 4. 13 Analisis Convergent Validity.....	63
Tabel 4. 14 Analisis <i>Discriminan Validity</i>	63
Tabel 4. 15 Analisis AVE.....	64
Tabel 4. 16 Analisis VIF.....	65
Tabel 4. 17 Analisis <i>Composite Reability</i>	66
Tabel 4. 18 Analisis Cronbach's Alpha.....	67
Tabel 4. 19 Analisis <i>T-Statistics</i>	67
Tabel 4. 20 Analisis R-Square.....	68
Tabel 4. 21 Analisis <i>Direct Effect</i>	69
Tabel 4. 22 Analisis <i>Indirect Effect</i>	72

Intelligentia - Dignitas