

ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN FREE TIER PADA PLATFORM *STREAMING* MUSIK DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS MALIKUSSALEH MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pengguna layanan *free tier* pada platform JOOX, Spotify, dan YouTube Music di kalangan mahasiswa Universitas Malikussaleh dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang meliputi dimensi *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif komparatif dengan teknik *purposive sampling*. Dari 521 respons yang terkumpul, sebanyak 490 respons dinyatakan valid. Untuk memperoleh ukuran kelompok yang seimbang, dilakukan pengambilan subsampel secara acak pada kelompok Spotify sehingga sampel akhir berjumlah 405 responden, yang terdiri atas masing-masing 135 pengguna JOOX, Spotify, dan YouTube Music. Data dianalisis melalui statistik deskriptif, Uji *Kruskal-Wallis*, dan Uji *Mann-Whitney* dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa ketiga platform berada dalam kategori puas, dengan nilai rata-rata keseluruhan Spotify sebesar 3,94, YouTube Music sebesar 3,86, dan JOOX sebesar 3,68. Hasil Uji *Kruskal-Wallis* menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan pada dimensi *Content* dengan nilai signifikansi 0,000, *Accuracy* sebesar 0,023, *Ease of Use* sebesar 0,001, *Timeliness* sebesar 0,004, dan *User Satisfaction* sebesar 0,008, sedangkan dimensi *Format* tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan dengan nilai signifikansi 0,101. Hasil Uji *Mann-Whitney* pada variabel *User Satisfaction* menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara JOOX dan Spotify dengan nilai signifikansi 0,007 serta antara JOOX dan YouTube Music sebesar 0,008, tetapi tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara Spotify dan YouTube Music dengan nilai signifikansi 0,846. Berdasarkan nilai *Mean Rank User Satisfaction*, Spotify memperoleh nilai tertinggi sebesar 216,66, diikuti YouTube Music sebesar 214,58 dan JOOX sebesar 177,76. Dengan demikian, Spotify menunjukkan kecenderungan tingkat kepuasan tertinggi, meskipun kepuasan pengguna Spotify dan YouTube Music tidak berbeda secara signifikan. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi bagi penyedia platform dalam meningkatkan kualitas layanan *free tier* sesuai dengan kebutuhan pengguna mahasiswa.

Kata Kunci: Analisis Komparatif, Kepuasan Pengguna, Free Tier, Streaming Musik, EUCS

**COMPARATIVE ANALYSIS OF USER SATISFACTION
LEVELSWITH FREE-TIER SERVICES ON MUSIC|
STREAMING PLATFORMS AMONG STUDENTS
AT MALIKUSSALEH UNIVERSITY USING
THE END-USER COMPUTING
SATISFACTION METHOD**

ABSTRACT

This study aims to analyze differences in user satisfaction with the free-tier services of JOOX, Spotify, and YouTube Music among students at Universitas Malikussaleh using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, which comprises the dimensions of Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. This study employed a comparative quantitative approach with purposive sampling. Of the 521 responses collected, 490 were declared valid. To obtain balanced group sizes, random subsampling was conducted within the Spotify group, resulting in a final sample of 405 respondents, consisting of 135 users from each platform. The data were analyzed using descriptive statistics, the Kruskal-Wallis test, and the Mann-Whitney test in SPSS. The descriptive analysis showed that all three platforms were classified in the satisfied category, with overall mean scores of 3.94 for Spotify, 3.86 for YouTube Music, and 3.68 for JOOX. The Kruskal-Wallis test indicated significant differences in Content, with a significance value of 0.000; Accuracy, 0.023; Ease of Use, 0.001; Timeliness, 0.004; and User Satisfaction, 0.008. In contrast, Format did not show a significant difference, with a significance value of 0.101. The Mann-Whitney test on User Satisfaction revealed significant differences between JOOX and Spotify, with a significance value of 0.007, and between JOOX and YouTube Music, with a value of 0.008. However, no significant difference was found between Spotify and YouTube Music, with a significance value of 0.846. Based on the Mean Rank of User Satisfaction, Spotify obtained the highest score of 216.66, followed by YouTube Music at 214.58 and JOOX at 177.76. Therefore, Spotify showed the highest tendency of user satisfaction, although user satisfaction with Spotify and YouTube Music did not differ significantly. These findings may serve as a basis for platform providers to improve the quality of free-tier services according to student users' needs.

Keywords: Comparative Analysis, User Satisfaction, Free Tier, Music Streaming, EUCS.