

ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI *MUSIC STREAMING* MENGGUNAKAN METODE *UX CURVE* (STUDI PADA SPOTIFY DAN JOOX)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Zakia Rahmasanti Karyono

NIM: 155150407111021



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2019

PENGESAHAN

ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI *MUSIC STREAMING* MENGGUNAKAN METODE *UX CURVE*
(STUDI PADA SPOTIFY DAN JOOX)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Zakia Rahmasanti Karyono
NIM: 155150407111021

Skrripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
22 Juli 2019

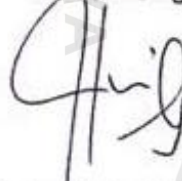
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I



Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB.
NIP: 198002282006041001

Pembimbing II



Hanifah Muslimah Az-Zahra, S.Sn., M.Ds.
NIK: 2016078908112001

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Herman Tolle, S.T., M.T.
NIP: 197408232000121001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 21 Juni 2019



Zakia Rahmasanti Karyono

NIM: 155150407111021

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi *Music Streaming* Menggunakan Metode *UX Curve* (Studi Pada Spotify dan JOOX)”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB. selaku Pembimbing I skripsi dan Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini,
2. Hanifah Muslimah Az-Zahra, S.Sn., M.Ds. selaku Pembimbing II skripsi yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini,
3. Herman Tolle, Dr. Eng., S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi,
4. Fajar Pradana, S.ST., M.Eng. selaku dosen Penasihat Akademik yang selalu memberikan nasehat kepada penulis selama menempuh masa studi,
5. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar atas doa, dukungan, kasih sayang, dan perhatian yang tiada hentinya selama pengerjaan skripsi,
6. Orang-orang terdekat, Leon, Linda, dan Aya yang selalu menyemangati untuk tetap kuat dalam berjuang,
7. Teman-teman seperjuangan skripsi Sistem Informasi 2015 yang saling membantu dan selalu memotivasi selama penyelesaian skripsi,
8. Seluruh civitas akademika Sistem Informasi Universitas Brawijaya yang telah banyak memberi bantuan dan dukungan selama penulis menempuh studi di Sistem Informasi Universitas Brawijaya dan selama penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat membawa manfaat bagi semua pihak yang menggunakannya.

Malang, Juni 2019

Penulis,

karyonosasa@gmail.com

ABSTRAK

Zakia Rahmasanti Karyono, Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi *Music Streaming* Menggunakan Metode *Ux Curve* (Studi Pada Spotify Dan Joox)

Pembimbing: Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB. dan Hanifah Muslimah Az-Zahra, S.Sn., M.Ds.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dapat mempermudah manusia dalam melakukan berbagai kegiatan dan mengubah gaya hidup, salah satunya adalah mendengarkan musik dengan menggunakan aplikasi *music streaming*. Aplikasi *music streaming* memungkinkan pengguna untuk mendengarkan musik secara *streaming* atau *online* dan bersifat legal. Sebagai pengguna internet tertinggi di Indonesia, generasi milenial menjadi target pasar aplikasi *music streaming*. Terdapat dua aplikasi *music streaming* terpopuler di Indonesia, yaitu Spotify dan JOOX. Tren mendengarkan musik secara *online* yang semakin meningkat memunculkan hipotesis bahwa aplikasi tersebut memiliki pengalaman pengguna yang baik sehingga menghasilkan respon yang semakin baik. Salah satu aspek yang mempengaruhi berkembangnya aplikasi adalah persepsi pengguna atau biasa disebut pengalaman pengguna. Karena itu, dilakukan penelitian terhadap perbandingan pengalaman pengguna dua aplikasi *music streaming* di Indonesia, Spotify dan JOOX. Aplikasi *music streaming* merupakan aplikasi yang digunakan sehari-hari, sehingga dibutuhkan metode penelitian yang dapat menangkap dinamika perubahan pengalaman pengguna. Metode penelitian jangka panjang seperti *UX Curve* dapat menangkap setiap perubahan pengalaman pengguna dari awal penggunaan aplikasi hingga saat ini dengan mengandalkan ingatan pengguna. Terdapat 20 responden berumur 16-35 tahun yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian terhadap lima aspek dalam *UX Curve*, yaitu *general UX*, *attractiveness*, *ease-of-use*, *utility*, dan *degree-of-usage*. Pada penelitian menggunakan metode *UX Curve*, responden akan menggambar sebuah kurva yang menggambarkan perubahan pengalaman pengguna yang dialami dari awal penggunaan aplikasi hingga saat ini. Analisis perbandingan pengalaman pengguna Spotify dan JOOX menunjukkan hasil bahwa tampilan Spotify yang sederhana dan rapi serta *playlist* yang memiliki algoritma untuk mengetahui jenis-jenis lagu yang mungkin akan disukai oleh pengguna membuat pengguna mempunyai preferensi untuk menggunakan Spotify daripada JOOX. Hal ini menghasilkan kesimpulan bahwa Spotify mempunyai pengalaman pengguna yang lebih baik sehingga pengguna menganggap Spotify adalah aplikasi yang bagus untuk mereka dan mempunyai kecenderungan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Kata kunci: pengalaman pengguna, pengalaman pengguna jangka panjang, aplikasi *music streaming*, *UX Curve*, Spotify, JOOX

ABSTRACT

Zakia Rahmasanti Karyono, Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi *Music Streaming* Menggunakan Metode Ux Curve (Studi Pada Spotify Dan Joox)

Advisors: Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB. and Hanifah Muslimah Az-Zahra, S.Sn., M.Ds.

The rapid development of technology gives us humans easier access to every activity possible and change to our lifestyles, one of them is listening to music through music streaming application. This music streaming application enables the user to listen to the different types of music by streaming or online and it is legal. As the highest internet users in Indonesia, millenials are the perfect target market for music streaming application. There are two popular music streaming applications in Indonesia, namely Spotify and JOOX. The increase in this trend of listening to music online brings up a hypothesis if the application has a good user experience, thus it creates a better response. One of the aspects that influences the development of the application is the perception of the user or far more familiar named as user experience. That is the reason why this research is conducted upon the comparison of user experience between Spotify and JOOX as the popular music streaming applications in Indonesia. Music streaming application is an application that is used daily, so a research method that can capture the dynamic in the change of user experience is needed. A long-term research method like UX Curve can capture every change in user experience from the beginning of the usage until recent usage by relying on the user's memory. There were 20 respondents, ages ranging from 16 to 30 years old, that were needed to conduct this research towards five aspects of UX Curve: general UX, attractiveness, ease-of-use, utility, and degree-of-usage. In this research using UX Curve as its method, respondents would draw a curve that depicted the experienced change in user experience since the beginning of usage until recent usage. The comparative analysis of Spotify's and JOOX's user experiences shows a result that Spotify's simple and neat display, also with its playlist which has the algorithm to discover the kinds of music that possibly match user's music taste caused the users to grow a liking more towards Spotify rather than JOOX. From this point, a conclusion can be summarized if Spotify has a better user experience so they assume Spotify is a good application for them thus resulting in the tendency to keep using it as their trusted music streaming application.

Keywords: user experience, long-term user experience, music streaming application, UX Curve, Spotify, JOOX

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan masalah	3
1.6 Sistematika pembahasan	3
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	4
2.1 Kajian Pustaka	4
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Aplikasi <i>Music Streaming</i>	12
2.2.2 Spotify	12
2.2.3 JOOX	12
2.2.4 Interaksi Manusia Dan Komputer	13
2.2.5 Pengalaman Pengguna.....	13
2.2.6 <i>Long-Term User Experience</i>	14
2.2.7 Generasi Milenial	14
2.2.8 <i>UX Curve</i>	15
BAB 3 METODOLOGI	16
3.1 Tipe Penelitian	16
3.2 Tahapan Penelitian	16
3.2.1 Studi Literatur	16

3.2.2 Persiapan Pengambilan Data	17
3.2.3 Pengumpulan Data dan Analisis.....	21
3.2.4 Analisis Data dan Pembahasan	22
3.2.5 Kesimpulan	23
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	24
4.1 Kriteria Responden	24
4.2 Pengumpulan Data	24
4.2.1 Data Responden	24
4.2.2 Hasil Pengumpulan Data	26
4.2.3 Komentar Responden selama Sesi Penggambaran Kurva	43
BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	57
5.1 Analisis Hasil Kurva	57
5.1.1 Kecenderungan Kurva	57
5.1.2 Analisis Komentar pada Perubahan Pengalaman Pengguna.....	58
5.2 Hasil Perbandingan Analisis Aplikasi Spotify dan JOOX.....	70
5.2.1 Hasil Perbandingan Analisis Kecenderungan Kurva.....	70
5.2.2 Hasil Perbandingan Komentar pada Perubahan Pengalaman Pengguna.....	72
5.2.3 Hasil Perbandingan <i>Mean</i> Kurva Perubahan Pengalaman Pengguna Aplikasi Spotify dan JOOX	73
BAB 6 PENUTUP	78
6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran	80
DAFTAR REFERENSI	81
LAMPIRAN A WAWANCARA ALASAN PERUBAHAN PENGALAMAN PENGGUNA.....	84
LAMPIRAN B HASIL SESI PENGAMBARAN KURVA	95

DAFTAR TABEL

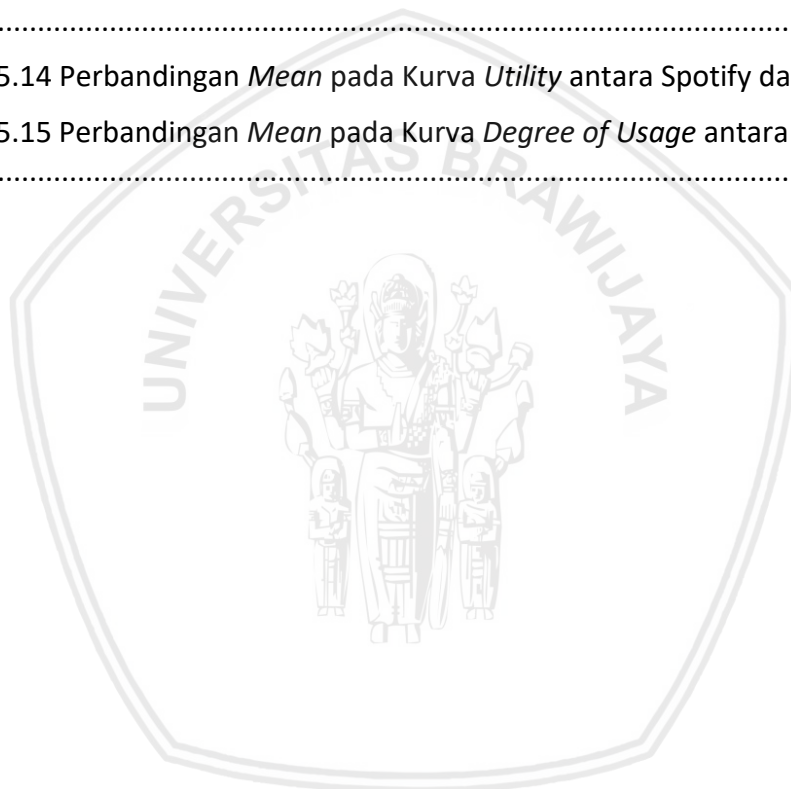
Tabel 2.1 Kajian Pustaka	7
Tabel 3.1 Ambang Batas Kategori Komentar Pengguna	22
Tabel 4.1 Daftar Responden Penggambaran Template UX CURve.....	24
Tabel 4.2 Daftar Jawaban Kuisisioner Pengalaman Pengguna Aplikasi Spotify	41
Tabel 4.3 Daftar Jawaban Kuisisioner Pengalaman Pengguna Aplikasi JOOX.....	42
Tabel 4.4 Daftar Komentar Responden selama Sesi Penggambaran Kurva Spotify	43
Tabel 4.5 Daftar Komentar Responden selama Sesi Penggambaran Kurva JOOX	50
Tabel 5.1 Jumlah Perbedaan Kecenderungan Tiap Kurva Spotify	57
Tabel 5.2 Jumlah Perbedaan Kecenderungan Tiap Kurva JOOX.....	58
Tabel 5.3 Kategori Komentar pada Peningkatan atau Penurunan Pengalaman Pengguna Spotify	68
Tabel 5.4 Kategori Komentar pada Peningkatan atau Penurunan Pengalaman Pengguna JOOX.....	69
Tabel 5.5 Perbandingan Jumlah Kecenderungan Kurva <i>Improving</i> antara aplikasi Spotify dan JOOX.....	70
Tabel 5.6 Perbandingan Jumlah Kecenderungan Kurva <i>Deteriorating</i> antara aplikasi Spotify dan JOOX.....	71
Tabel 5.7 Perbandingan Jumlah Komentar pada Perubahan Pengalaman Pengguna Aplikasi Spotify dan JOOX	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Template General UX Curve	15
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	16
Gambar 3.2 Template kurva <i>general UX</i> (Kujala dkk., 2011).....	17
Gambar 3.3 Template kurva <i>ease of use</i>	18
Gambar 3.4 Template kurva <i>utility</i>	18
Gambar 3.5 Template kurva <i>attractiveness</i>	19
Gambar 3.6 Template kurva <i>usage volume</i>	19
Gambar 4.1 Kurva <i>General UX</i> Spotify dengan ID Responden.....	26
Gambar 4.2 Kurva <i>General UX</i> Spotify yang Mengalami Peningkatan (<i>Improving</i>)	26
Gambar 4.3 Kurva <i>General UX</i> Spotify yang Mengalami Penurunan atau Stabil (<i>Deteriorating & Stable</i>).....	27
Gambar 4.4 Kurva <i>Attractiveness</i> Spotify dengan ID Responden.....	27
Gambar 4.5 Kurva <i>Attractiveness</i> Spotify yang Mengalami Peningkatan (<i>Improving</i>).....	28
Gambar 4.6 Kurva <i>Attractiveness</i> Spotify yang Mengalami Penurunan atau Stabil (<i>Deteriorating & Stable</i>).....	28
Gambar 4.7 Kurva <i>Ease-of-use</i> Spotify dengan ID Responden	29
Gambar 4.8 Kurva <i>Ease-of-use</i> Spotify yang Mengalami Peningkatan (<i>Improving</i>)	29
Gambar 4.9 Kurva <i>Ease-of-use</i> Spotify yang Mengalami Penurunan atau Stabil (<i>Deteriorating & Stable</i>).....	30
Gambar 4.10 Kurva <i>Utility</i> Spotify dengan ID Responden	30
Gambar 4.11 Kurva <i>Utility</i> Spotify yang Mengalami Peningkatan (<i>Improving</i>)....	31
Gambar 4.12 Kurva <i>Utility</i> Spotify yang Mengalami Penurunan atau Stabil (<i>Deteriorating & Stable</i>).....	31
Gambar 4.13 Kurva <i>Degree-of-usage</i> Spotify dengan ID Responden.....	32
Gambar 4.14 Kurva <i>Degree-of-usage</i> Spotify yang Mengalami Peningkatan (<i>Improving</i>).....	32
Gambar 4.15 Kurva <i>Degree-of-usage</i> Spotify yang Mengalami Penurunan atau Stabil (<i>Deteriorating & Stable</i>).....	33
Gambar 4.16 Kurva <i>General UX</i> JOOX dengan ID Responden	33

Gambar 4.17 Kurva <i>General UX</i> JOOX yang Mengalami Peningkatan (Improving)	34
Gambar 4.18 Kurva <i>General UX</i> JOOX yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)	34
Gambar 4.19 Kurva <i>Attractiveness</i> JOOX dengan ID Responden	35
Gambar 4.20 Kurva <i>Attractiveness</i> JOOX yang Mengalami Peningkatan (Improving)	35
Gambar 4.21 Kurva <i>Attractiveness</i> JOOX yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)	36
Gambar 4.22 Kurva <i>Ease-of-use</i> JOOX dengan ID Responden	36
Gambar 4.23 Kurva <i>Ease-of-use</i> JOOX yang Mengalami Peningkatan (Improving)	37
Gambar 4.24 Kurva <i>Ease-of-use</i> JOOX yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)	37
Gambar 4.25 Kurva <i>Utility</i> JOOX dengan ID Responden	38
Gambar 4.26 Kurva <i>Utility</i> JOOX yang Mengalami Peningkatan (Improving)	38
Gambar 4.27 Kurva <i>Utility</i> JOOX yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)	39
Gambar 4.28 Kurva <i>Degree-of-usage</i> JOOX dengan ID Responden	39
Gambar 4.29 Kurva <i>Degree-of-usage</i> JOOX yang Mengalami Peningkatan (Improving)	40
Gambar 4.30 Kurva <i>Degree-of-usage</i> JOOX yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)	40
Gambar 5.1 Grafik <i>Mean</i> Komentar Positif dan Negatif pada Kurva <i>General UX</i> Spotify	59
Gambar 5.2 Grafik <i>Mean</i> Komentar Positif dan Negatif pada Kurva <i>Attractiveness</i> Spotify	60
Gambar 5.3 Grafik <i>Mean</i> Komentar Positif dan Negatif pada Kurva <i>Ease-of-use</i> Spotify	61
Gambar 5.4 Grafik <i>Mean</i> Komentar Positif dan Negatif pada Kurva <i>Utility</i> Spotify	62
Gambar 5.5 Grafik <i>Mean</i> Komentar Positif dan Negatif pada Kurva <i>Degree-of-usage</i> Spotify	63
Gambar 5.6 Grafik <i>Mean</i> Komentar Positif dan Negatif pada Kurva <i>General UX</i> JOOX	64
Gambar 5.7 Grafik <i>Mean</i> Komentar Positif dan Negatif pada Kurva <i>Attractiveness</i> JOOX	65

Gambar 5.8 Grafik <i>Mean</i> Komentar Positif dan Negatif pada Kurva <i>Ease-of-use</i> JOOX	66
Gambar 5.9 Grafik <i>Mean</i> Komentar Positif dan Negatif pada Kurva <i>Utility</i> JOOX	67
Gambar 5.10 Grafik <i>Mean</i> Komentar Positif dan Negatif pada Kurva <i>Degree-of-usage</i> JOOX.....	68
Gambar 5.11 Perbandingan <i>Mean</i> pada Kurva <i>General UX</i> antara Spotify dan JOOX	73
Gambar 5.12 Perbandingan <i>Mean</i> pada Kurva <i>Attractiveness</i> antara Spotify dan JOOX	74
Gambar 5.13 Perbandingan <i>Mean</i> pada Kurva <i>Ease-of-Use</i> antara Spotify dan JOOX	74
Gambar 5.14 Perbandingan <i>Mean</i> pada Kurva <i>Utility</i> antara Spotify dan JOOX..	75
Gambar 5.15 Perbandingan <i>Mean</i> pada Kurva <i>Degree of Usage</i> antara Spotify dan JOOX	76



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A WAWANCARA ALASAN PERUBAHAN PENGALAMAN PENGGUNA.....	84
LAMPIRAN B HASIL SESI PENG GAMBARAN KURVA	95



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi yang meningkat secara pesat membuat gaya hidup masyarakat berubah. Telepon pintar (*smartphone*) dapat digunakan manusia untuk mempermudah dalam melakukan berbagai kegiatan, mulai dari berkomunikasi melalui media sosial hingga mendengarkan musik melalui aplikasi *mobile*. Aplikasi *mobile* berasal dari kata *application* dan *mobile*. Secara istilah, aplikasi adalah program siap pakai yang dibuat dengan tujuan untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju sedangkan *mobile* dapat di artikan sebagai perpindahan dari suatu tempat ke tempat yang lain (Buyens, 2001).

Salah satu aplikasi *mobile* yang dapat digunakan sehari-hari adalah aplikasi *music streaming*. Aplikasi tersebut memungkinkan pengguna untuk mendengarkan musik secara *streaming* atau *online* dan bersifat legal. Biasanya, aplikasi *music streaming* bersifat '*freemium*'. Artinya adalah aplikasi tersebut dapat diunduh secara gratis, namun penggunaannya terbatas kecuali anda merupakan pengguna premium atau VIP. Berdasarkan survei, 85% responden menyatakan mendengarkan *streaming* musik *online* secara reguler dalam enam bulan terakhir dari total 1955 responden. Menurut DailySocial, JOOX menduduki peringkat tertinggi dalam daftar aplikasi dengan jumlah *subscriber* terbanyak di Indonesia sebesar 70.37% dan disusul oleh Spotify dengan angka 47.70% dari total 891 responden (Dailysocial.id, 2018)

Spotify adalah aplikasi *music streaming* yang berasal dari Swedia yang memungkinkan pengguna untuk menggunakan layanan musik streaming, *podcast* dan video komersial secara legal (Spotify.com, 2018). Aplikasi ini tersedia di sebagian besar Amerika, Eropa Barat, dan Oseania. Musik dapat diakses atau dicari berdasarkan artis, album, *genre*, *playlist*, atau label rekaman. Sedangkan JOOX adalah layanan musik streaming yang diluncurkan oleh sebuah perusahaan Tiongkok (Medium.com, 2015). JOOX tersedia dalam bentuk *mobile application* (Android dan iOS) dan situs web.

Salah satu aspek yang sangat mempengaruhi berkembangnya aplikasi adalah persepsi pengguna. Persepsi ini biasa disebut *user experience* atau pengalaman pengguna. Pengalaman pengguna merupakan persepsi dan respon pengguna sebagai reaksi dari penggunaan sebuah produk, sistem, atau layanan (ISO 9241-210, 2010). Persepsi pengguna tersebut bisa beragam, tergantung dari kenyamanan dari pengguna itu sendiri. Ketika pengguna merasa nyaman, maka aplikasi tersebut akan terus digunakan karena memenuhi ekspektasi mereka. Pengalaman pengguna meliputi semua aspek interaksi *end-user* dengan perusahaan, layanan yang diberikan, dan produk yang dihasilkan (Norman, 2016). Oleh karena itu, sebagai media yang digunakan pengguna untuk berinteraksi dengan aplikasi, pengalaman pengguna merupakan hal yang penting untuk diperhatikan.

Sebagian besar evaluasi pengalaman pengguna yang dilakukan menggunakan kuisioner atau *short-term* dapat dijalankan secara cepat namun kurang baik dalam menangkap dinamika perubahan pengalaman pengguna karena hanya berfokus pada satu titik waktu. Dimensi waktu dalam pengalaman pengguna adalah salah satu hal yang patut diperhatikan karena pengalaman pengguna dapat berubah seiring berjalannya waktu (Karapanos dkk., 2009). Pengalaman pengguna selalu berubah-ubah, terutama saat aplikasi mengalami pembaruan terutama apabila adanya penambahan atau penghilangan fitur dan perubahan tampilan. Dengan adanya perubahan tersebut, akan terbentuk ingatan yang baik atau buruk yang berkesan bagi pengguna. Evaluasi pengalaman pengguna yang dilakukan secara jangka panjang seperti *UX Curve* dapat menangkap proses perubahan pengalaman pengguna dari waktu ke waktu karena mengandalkan ingatan pengguna terhadap aplikasi. Metode ini dapat menghasilkan banyak data kualitatif yang berguna yang dapat mendeskripsikan kualitas pengalaman pengguna dan mengidentifikasi pengalaman pengguna tiap individu. Selain itu, metode *UX Curve* dapat menunjukkan perubahan interaksi antara pengguna dengan aplikasi sehingga dapat memprediksi loyalitas pengguna terhadap aplikasi (Kujala dkk., 2011).

Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis ingin melakukan penelitian untuk melakukan perbandingan pengalaman pengguna dua aplikasi *music streaming* yaitu Spotify dan JOOX. Keduanya dipilih karena kedua aplikasi *music streaming* tersebut bergerak di industri yang sama dan merupakan aplikasi *music streaming* di Indonesia dengan jumlah *subscriber* tertinggi di Indonesia. Perbandingan aplikasi akan menggunakan metode jangka panjang *UX Curve*, yaitu metode menggambar kurva, untuk mengetahui kualitas dan perubahan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan aplikasi yang memengaruhi loyalitas pengguna terhadap aplikasi.

1.2 Rumusan masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan, maka akan muncul rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis pengalaman pengguna pada aplikasi Spotify menggunakan metode *UX Curve*?
2. Bagaimana hasil analisis pengalaman pengguna pada aplikasi JOOX menggunakan metode *UX Curve*?
3. Bagaimana hasil analisis perbandingan pengalaman pengguna pada aplikasi Spotify dan JOOX menggunakan metode *UX Curve*?

1.3 Tujuan

Berikut adalah tujuan dari penelitian:

1. Mengetahui hasil analisis pengalaman pengguna pada aplikasi Spotify menggunakan metode *UX Curve*.
2. Mengetahui hasil analisis pengalaman pengguna pada aplikasi JOOX menggunakan metode *UX Curve*.

3. Mengetahui hasil analisis perbandingan pengalaman pengguna pada aplikasi Spotify dan JOOX menggunakan metode *UX Curve*.

1.4 Manfaat

Penelitian ini memiliki harapan untuk mengetahui hasil analisis perbandingan pengalaman pengguna antara dua aplikasi *music streaming* terpopuler (Spotify dan JOOX) dengan metode *UX Curve*. Dengan menggunakan metode tersebut dapat diketahui pandangan dan pengalaman pengguna yang bersifat *long-term* terhadap kedua aplikasi secara subjektif melalui pengalaman pengguna selama menggunakan sehingga dapat mengetahui perbandingan dari penilaian pengguna terhadap kedua aplikasi *music streaming* Spotify dan JOOX dan memberikan manfaat terhadap banyak pihak yang terkait.

1.5 Batasan masalah

Mengingat luasnya masalah yang akan diteliti, maka pada penelitian ini dibuat beberapa batasan masalah:

1. Penelitian menggunakan versi *mobile* dari masing masing aplikasi.
2. Media yang diteliti adalah aplikasi *music streaming* Spotify dan JOOX.
3. Template kurva akan diisi oleh 20 responden yang sudah pernah menggunakan kedua aplikasi dalam versi premium dan VIP selama rentang waktu 3-6 bulan secara rutin.

1.6 Sistematika pembahasan

Dalam penulisan penelitian, terdapat sistematika pembahasan yang terbagi menjadi enam bab. Rinciannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, manfaat, serta sistematika pembahasan dari penelitian.

BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN. Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang digunakan serta berbagai teori dan referensi yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI. Bab ini menjelaskan tentang metode dan langkah-langkah yang dilakukan selama proses penelitian agar lebih terstruktur.

BAB IV ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA. Bab ini menjelaskan tentang proses analisis dan pengolahan data yang telah didapatkan dari proses penggambaran kurva, kuisioner, serta wawancara.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN. Bab ini menguraikan tentang analisis dan pembahasan dari pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB VI PENUTUP. Bab ini menyampaikan kesimpulan dari keseluruhan penelitian, serta saran terhadap penelitian yang selanjutnya.

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Berdasarkan dari judul penelitian yang akan dibahas, terdapat beberapa literatur dari penelitian terdahulu yang terkait. Literatur yang didapat berasal dari buku, paper, maupun jurnal yang berisi teori yang dapat dijadikan sebagai acuan penelitian. Literatur-literatur ini diharapkan dapat mendukung penelitian.

Penelitian pertama yang dilakukan (Kujala dkk., 2011) membahas tentang evaluasi pengalaman pengguna yang bersifat jangka panjang menggunakan metode *UX Curve*. Kujala menjelaskan bahwa tujuan dari desain *UX* merupakan hal penting karena dapat meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pengguna terhadap suatu produk, sistem, atau layanan. Namun, selama ini penelitian terhadap pengalaman pengguna hanya bersifat jangka pendek sehingga hanya perasaan awal saat baru menggunakan produk saja yang akan terlihat. Metode *UX Curve* merupakan salah satu metode yang mengevaluasi hubungan antara pengguna dengan produk, sistem, atau layanan dalam jangka panjang dan dapat mendeskripsikan kualitas pengalaman pengguna melalui perubahan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Kujala adalah evaluasi pengalaman pengguna pada telepon genggam merk Nokia dan LG. Sebanyak 13 dari 20 telepon genggam tersebut berjenis *smartphone*. Partisipan yang dipilih memiliki berbagai macam latar belakang seperti umur (21-53 tahun), jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), dan jangka waktu penggunaan produk (3-12 bulan). Sebanyak 12 dari 20 partisipan merasa bahwa telepon genggam tersebut merupakan produk yang baik untuk mereka. Namun, seluruh partisipan menuliskan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dengan telepon genggam mereka. Beberapa pengguna menjadi semakin tertarik untuk menggunakan telepon genggam mereka. Aspek *ease of use* meningkat dari waktu ke waktu karena pengguna menjadi lebih familiar terhadap produk.

Evaluasi dilakukan terhadap pengalaman pengguna pada *Massive Multiplayer Online Games* (MMOGs). Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menafsirkan perilaku pengguna secara menyeluruh menggunakan metode *UX Curve*. Metode ini digunakan dengan harapan dapat menjelaskan bagaimana pengalaman pengguna dan hubungan dengan produk, sistem, atau layanan berkembang seiring berjalannya waktu. Pemahaman seperti itu sangat penting terutama dalam konteks *Massive Multiplayer Online Games* (MMOGs) di mana *gamer* biasanya memiliki hubungan jangka panjang dengan *game*. Penelitian ini menggunakan 9 partisipan yang merupakan seorang pelajar berumur 19-20 tahun yang telah menggunakan MMOG "*League of Legends*" selama kurun waktu 6-16 bulan. Partisipan diberikan dua kuisisioner (satu untuk menilai detail demografis dan lainnya untuk menilai evaluasi keseluruhan *game*) kemudian dilanjutkan dengan sesi menggambar kurva pada template yang telah disediakan. Dalam sesi menggambar kurva, enam aspek *UX* dievaluasi melalui penggunaan enam kurva, yaitu *General UX*, *degree of usage*, *ease of ue*, *immersion*, *social interaction*, dan *engagement*. Selain aspek *General UX*, aspek lainnya juga dipilih. *Ease of use*

dipilih karena aspek (untuk *gamer*) tersebut lebih mudah dipahami daripada *usability*. Perubahan pada kurva *degree of usage* dari waktu ke waktu dipengaruhi oleh kualitas pengalaman pengguna terutama ketika produk dan layanan digunakan secara sukarela (Moschou dan Zaharias, 2013).

Pada penelitian berbeda yang dilakukan oleh (Kujala dkk., 2011) memiliki focus pada aspek *hedonic* pada pengalaman pengguna jangka panjang. Sebanyak 20 kurva dikumpulkan dari 20 pengguna facebook dan 20 pengguna telepon genggam dengan rata-rata umur 36 tahun. Kurva tersebut termasuk 40 kurva UX umum dan 40 untuk masing-masing dari empat aspek UX spesifik: *General, Attractiveness, Ease of Use, Utility*, dan *Usage volumes*. Penelitian ini sebagian besar berfokus pada kurva *Attractiveness* yang menghasilkan alasan hedonis dengan jumlah tertinggi untuk mengembangkan pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *UX Curve*, dan khususnya kurva *Attractiveness*, efektif dalam memberikan umpan balik pengguna yang konkret dan mengungkapkan jumlah aspek hedonis dari pengalaman pengguna yang berubah seiring waktu. Ketika validitas suatu metode dievaluasi, kriteria pertama dan yang paling penting adalah bahwa metode tersebut harus memprediksi perilaku dunia nyata. Hasil penelitian tersebut menunjukkan validitas yang baik dalam hal itu karena tren peningkatan kurva *Attractiveness* memiliki hubungan yang signifikan secara statistik dengan kepuasan pengguna, memenuhi harapan mereka, dan kesediaan mereka untuk merekomendasikan produk kepada orang lain. Selain itu, para pengguna yang ingin merekomendasikan produk tersebut juga telah menceritakan kisah positif kepada teman-teman mereka. Penelitian ini menjelaskan tentang faktor-faktor yang mendorong rekomendasi dan loyalitas yang penting bagi perusahaan karena menentukan laba atas investasi pengalaman pengguna di masa yang akan datang melalui pelanggan yang loyal dan berkembang.

Pengamatan dilakukan pada salah satu produk teknologi berbasis musik *streaming*, yaitu Spotify yang menjangkau generasi milenial sebagai target pasar. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana model bisnis yang digunakan oleh Spotify sebagai salah satu platform musik terbesar di dunia. Penelitian dilakukan menggunakan metodologi deskriptif untuk menjelaskan secara detail tentang bagaimana *platform music streaming* dapat berkembang dengan pesat melalui kampanye periklanan. Didapatkan kesimpulan bahwa Spotify telah mengubah industri musik dunia dengan cara menjadi penolong bagi perusahaan rekaman maupun artis *independent* untuk menjual produk musiknya dengan lebih mudah, namun tetap dalam jangkauan yang luas. Dengan adanya lebih dari 30 juta lagu yang disediakan oleh Spotify bisa memanjakan pengguna sehingga Spotify dalam berkembang menjadi platform music streaming terbesar saat ini (Netti dan Irwansyah, 2018).

Dilakukan penelitian terhadap perilaku pengguna dari aplikasi Spotify. Spotify adalah aplikasi yang berhasil mendapatkan perhatian dunia dalam beberapa tahun terakhir, namun hanya sedikit yang melakukan penelitian terhadap pola perilaku penggunanya. Penelitian ini mempelajari perilaku pengguna di Spotify dari data yang dikumpulkan pada tahun 2010-2011. Dari penelitian ini dapat diketahui

bahwa *daily patterns* yang dimiliki oleh Spotify dihasilkan dari *session arrivals*, *session lengths*, dan *playback arrival*. Penelitian dilakukan pada tiap individu untuk mengamati perilaku beralih antara aplikasi versi desktop dan *mobile*. Kemudian, ditemukan bahwa pengguna Spotify memiliki waktu favorit untuk mengakses layanan. Temuan-temuan pada penelitian ini sangat memperdalam pemahaman tentang perilaku pengguna di Spotify, dan juga memberikan wawasan baru tentang perilaku pengguna aplikasi *music streaming/streaming* lainnya (Zhang dkk., 2013).

Sebelum teknologi digital menjadi populer, masyarakat masih menggunakan radio atau CD player untuk mendengarkan musik. Namun, kemunculan aplikasi streaming musik seperti Spotify dan JOOX menarik perhatian publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hal yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan aplikasi musik streaming dengan menggunakan faktor analisis UTAUT 2 *model*. Sebanyak 400 responden dipilih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam faktor pada UTAUT 2 model yang mempengaruhi perilaku pengguna secara signifikan yaitu *Habit*, *Hedonic Motivation*, *Social Influence*, dan *Performance Expectancy*. Model tersebut dapat memperkirakan faktor *behavioral intention* pengguna yaitu sebesar 58.3% (Walean dan Rachmawati, 2018).

Keberadaan aspek *aesthetic* dan *emotion* dalam *usability* pada interaksi manusia dan teknologi adalah hal yang penting yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Pada penelitian ini menjelaskan bahwa selama ini interaksi antara manusia dan teknologi hanya berfokus pada aspek *usefulness* dan *usability*. Padahal terdapat faktor lain seperti kualitas *aesthetic* dan pengalaman yang emotional yang mempengaruhi interaksi tersebut. Kombinasi metode yang berasal dari teori Scherer (1984) digunakan untuk mengukur perasaan yang subjektif, ekspresi motorik, reaksi psikologi, penilaian kognitif, dan perilaku. Hasil akhir penelitian adalah CUE-model yang terdiri dari tiga komponen utama dari pengalaman pengguna serta keterkaitannya antara satu sama lain (Thüring dan Mahlke, 2007).

Tabel 2.1 Kajian Pustaka

No.	Nama Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil dan Kesimpulan
1	Penulis: Sari Kujala, Virpi Roto, Kaisa Väänänen-Vainio-Mattila, Evangelos Karapanos, Arto Sinnelä Judul: <i>UX Curve: A method for evaluating long-term user experience</i> Tahun: 2011 Jurnal: <i>Interacting with Computers</i>, Volume 23 Issue 5, September, 2011, Pages 473-483	Pada penelitian ini menunjukkan hasil pertama dari penelitian menggunakan metode menggambar kurva yang bernama <i>UX Curve</i>. Penelitian ini berfokus pada <i>usefulness</i> dari metode <i>UX Curve</i> dengan menginvestigasi apakah metode tersebut dapat mendukung pengguna telepon genggam dalam menghasilkan data kualitatif terhadap pengalaman mereka.	Metode penelitian yang digunakan adalah <i>UX Curve</i>. Metode tersebut dapat menganalisis hubungan pengalaman pengguna dengan kepuasan pengguna. Sebuah kuisioner juga disebarkan untuk mengukur keseluruhan kepuasan dan loyalitas pengguna, serta kesediaan pengguna untuk melakukan rekomendasi produk ke orang lain.	Sebanyak 12 dari 20 partisipan merasa bahwa telepon genggam tersebut merupakan produk yang baik untuk mereka. Beberapa pengguna menjadi semakin tertarik untuk menggunakan telepon genggam mereka. Aspek <i>ease of use</i> meningkat dari waktu ke waktu karena pengguna menjadi lebih familiar terhadap produk.
2	Penulis: Eirini Moschou, Panagiotis Zaharias Judul: <i>UX Curve revisited: Assessing long-term user experience of MMOGs</i>	Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menafsirkan perilaku pengguna secara menyeluruh menggunakan metode <i>UX Curve</i>. Ketika mengambil fokus seperti itu, metode tersebut menjelaskan bagaimana pengalaman pengguna dan hubungan dengan	Dalam penelitian menggunakan versi alternatif <i>UX Curve</i> yang merupakan metode retrospektif untuk menilai UX jangka panjang. Metode ini diuji dalam studi empiris dengan sembilan pemain.	Temuan mengungkapkan bahwa versi alternatif ini dapat menjadi metode yang efektif untuk mendokumentasikan dan menjelaskan dinamika pengalaman <i>gamer</i>.

No.	Nama Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil dan Kesimpulan
	Tahun: 2013 Jurnal: <i>Conference: Games User Research Workshop at CHI 2013</i>	sistem/produk berkembang seiring waktu. Pemahaman seperti itu sangat penting terutama dalam konteks <i>Massive Multiplayer Online Games</i> (MMOGs) di mana gamer biasanya memiliki hubungan jangka panjang dengan permainan.		
3	Penulis: Sari Kujala, Virpi Roto, Kaisa Väänänen-Vainio-Mattila, Arto Sinelä Judul: <i>Identifying Hedonic Factors in Long-Term User Experience</i> Tahun: 2011 Jurnal: <i>Designing Pleasurable Products and Interfaces</i>, Juni 22–25, 2011, Milan, Italy.	Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana data kualitatif tentang aspek hedonis dari pengalaman pengguna yang berubah dari waktu ke waktu dapat diidentifikasi dalam konteks industri. Ada beberapa upaya untuk mengembangkan metode untuk mengevaluasi pengalaman pengguna jangka panjang tanpa investasi dan penundaan studi lapangan dalam jangka waktu yang memakan waktu berbulan-bulan.	Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode <i>UX Curve</i>. Sebanyak 200 kurva dikumpulkan dari 20 pengguna facebook dan 20 pengguna telepon genggam dengan rata-rata umur 36 tahun. Kurva tersebut termasuk 40 kurva UX umum dan 40 untuk masing-masing dari empat aspek UX spesifik: <i>General</i>, <i>Attractiveness</i>, <i>Ease of Use</i>, <i>Utility</i>, dan <i>Usage volumes</i>.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>UX Curve</i>, dan khususnya kurva <i>Attractiveness</i>, efektif dalam memberikan umpan balik pengguna yang konkret dan mengungkapkan jumlah aspek hedonis dari pengalaman pengguna yang berubah seiring waktu. Ketika validitas suatu metode dievaluasi, kriteria pertama dan yang paling penting adalah bahwa metode tersebut harus memprediksi perilaku dunia nyata. Hasil penelitian tersebut menunjukkan validitas yang baik dalam hal itu karena tren peningkatan kurva <i>Attractiveness</i> memiliki hubungan yang signifikan secara statistik dengan kepuasan pengguna, memenuhi harapan

No.	Nama Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil dan Kesimpulan
				mereka, dan kesediaan mereka untuk merekomendasikan produk kepada orang lain. Selain itu, para pengguna yang ingin merekomendasikan produk tersebut juga telah menceritakan kisah positif kepada teman-teman mereka.
4	Penulis: S. Yollis Michdon Netti dan Irwansyah Judul: Spotify: <i>Aplikasi Music Streaming</i> untuk Generasi Milenial Tahun: 2018 Jurnal: Jurnal Komunikasi, 10(1), hal. 1-16	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana model bisnis yang digunakan oleh Spotify sebagai salah satu platform musik terbesar di dunia.	Penelitian dilakukan menggunakan metodologi deskriptif.	Didapatkan kesimpulan bahwa Spotify telah mengubah industry musik dunia dengan cara menjadi penolong bagi perusahaan rekaman maupun artis <i>independent</i> untuk menjual produk musiknya dengan lebih mudah, namun tetap dalam jangkauan yang luas. Dengan adanya lebih dari 30 juta lagu yang disediakan oleh Spotify bisa memanjakan pengguna sehingga Spotify dalam berkembang menjadi platform music streaming terbesar saat ini.
5	Penulis: Boxun Zhang, Gunnar Kreitz, Marcus Isaksson, Javier Ubillos, Guido Urdaneta, Johan A. Pouwelse, dan Dick Epema.	Penelitian terhadap perilaku pengguna dari aplikasi Spotify. Perilaku yang diteliti adalah perilaku peralihan device dari pengguna.	-	Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa daily patterns yang dimiliki oleh Spotify dihasilkan dari <i>session arrivals</i> , <i>session lengths</i> , dan <i>playback arrival</i> . Penelitian dilakukan pada tiap individu untuk mengamati

No.	Nama Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil dan Kesimpulan
	Judul: <i>Understanding User Behavior in Spotify</i> Tahun: 2013 Jurnal: 2013 Proceedings IEEE INFOCOM			perilaku beralih antara aplikasi versi desktop dan mobile. Kemudian, ditemukan bahwa pengguna Spotify memiliki waktu favorit untuk mengakses layanan.
6	Penulis: Devi Apriyanti Walean, Ir. Indira Rachmawati S.T., M.S.M. Judul: <i>Analyzing Music Streaming Application Adoption in Indonesia Using a Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2: A Case Study of Premium JOOX and Spotify in Indonesia</i> Tahun: 2018	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hal yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan aplikasi musik streaming dengan menggunakan faktor analisis UTAUT 2 model.	UTAUT 2 Model	UTAUT 2 model menyatakan bahwa faktor <i>behavioral intention</i> dari pengguna sejak R^2 adalah 58.3%

No.	Nama Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil dan Kesimpulan
	Jurnal: e-Proceeding of Management: Vol.5, No.2			
7	Penulis: Manfred Thüring, Sascha Mahlke Judul: <i>Usability, Aesthetics, And Emotions In Human-Technology Interaction</i> Tahun: 2007 Jurnal: International Journal of Psychology, 2007, 42 (4), 253–264	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya aspek <i>aesthetic</i> dan <i>emotion</i> pada interaksi manusia dan teknologi.	Metode penelitian adalah kombinasi dari teori Scherer (1984) dan menganalisis pengaruh kegunaan dan estetika pada pengalaman pengguna	Hasil akhir penelitian adalah CUE-model yang terdiri dari tiga komponen utama dari pengalaman pengguna serta keterkaitannya antara satu sama lain.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Aplikasi *Music Streaming*

Aplikasi musik *streaming* adalah aplikasi yang bekerja dengan algoritma khusus yang memudahkan pengguna untuk melakukan pencarian musik dari berbagai macam karakteristik sesuai dengan keinginan pengguna (Kompasiana, 2017). Aplikasi ini juga memungkinkan pengguna untuk menemukan musik yang mirip dengan selera pengguna berdasarkan dari riwayat pemutaran musik sebelumnya. Namun, tidak berarti musik yang disarankan akan sesuai dengan keinginan pengguna. Beberapa aplikasi *music streaming* seperti Spotify dan JOOX secara khusus menargetkan generasi Y atau generasi milenial. Generasi milenial adalah manusia yang lahir pada tahun 1982-2004 (Howe, 2014).

Cara penggunaan aplikasi ini adalah pengguna harus meng-install aplikasi kemudian melakukan registrasi pengguna agar bisa menikmati layanan yang diberikan. Setelah registrasi, pengguna juga mendapatkan pilihan untuk menikmati layanan secara gratis dengan sejumlah batasan, atau berlangganan. Selebihnya, penggunaan aplikasi bergantung pada ketersediaan kuota internet. Makin bagus kualitas suara yang kita pilih, makin besar juga data internet yang terpakai. Tanpa sambungan internet, mustahil bisa mendengarkan musik. Apabila berlangganan, beberapa aplikasi memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk mendengarkan secara offline.

2.2.2 Spotify

Spotify adalah layanan *streaming* musik dan *podcast* dari Swedia yang memberikan pengguna akses ke jutaan lagu serta konten lain (Spotify.com, 2018). Spotify mempunyai fungsi dasar seperti memutar musik tidak berbayar. Namun, pengguna juga bisa memilih untuk meng-*upgrade* ke Spotify Premium untuk pemutaran lagu yang lebih bebas serta mendengarkan lagu secara *offline* dan bebas iklan. Spotify juga menyediakan layanan seperti pembuatan *playlist*, pembuatan stasiun radio, memungkinkan pengguna untuk melihat apa yang didengarkan teman, artis, dan selebriti. Saat ini, Spotify sudah tersedia di berbagai macam *gadget* seperti PC dan *mobile*.

2.2.3 JOOX

JOOX berasal dari kata "*jukebox*" adalah sebuah layanan musik *streaming* legal yang berasal dari perusahaan Tiongkok, Tencent Holding Limited (Medium.com, 2015). Joox tersedia dalam bentuk sebuah *mobile application* (Android dan iOS) dan situs *website*. Para pengguna dapat mendengarkan lebih dari satu juta lagu dan *playlist* pilihan mulai dari lokal hingga internasional secara gratis, dan dapat diunduh bila ingin mendengarkan secara *offline*. Apabila pengguna memutar JOOX pada jaringan nonWi-Fi, pengguna akan dikenakan biaya untuk konsumsi data oleh *provider* internet. Namun, JOOX juga menyediakan layanan JOOX VIP untuk berlangganan mendengarkan musik secara *offline* dan bebas iklan.

2.2.4 Interaksi Manusia Dan Komputer

Pengertian Interaksi manusia dan komputer (IMK) adalah disiplin ilmu yang berhubungan dengan perancangan, evaluasi, dan implementasi sistem komputer interaktif untuk digunakan oleh manusia, serta studi fenomena-fenomena besar yang berhubungan dengannya (Santosa, 2006). Ilmu ini berusaha menemukan cara yang paling efisien untuk merancang pesan elektronik. Sedangkan IMK sendiri adalah serangkaian proses, dialog dan kegiatan yang dilakukan oleh manusia untuk berinteraksi dengan komputer yang keduanya saling memberikan masukan dan umpan balik melalui sebuah antar muka untuk memperoleh hasil akhir yang diharapkan.

Menentukan apa yang membuat desain IMK tertentu baik sebagian besar tergantung pada subjek dan konteksnya. Teknologi yang tersedia juga bisa mempengaruhi bagaimana berbagai jenis IMK dirancang untuk tujuan yang sama. Salah satu contoh adalah menggunakan menu, perintah, Graphic User Interface (GUI) atau realitas virtual untuk mengakses berbagai fungsi komputer yang diberikan. Pada bagian berikutnya, gambaran yang lebih rinci tentang metode yang ada dan perangkat yang digunakan untuk berinteraksi dengan komputer dan menyajikan kemajuan terbaru di lapangan. Desain IMK harus mempertimbangkan banyak aspek perilaku manusia dan kebutuhan pengguna (Karray dkk., 2008). Derajat kompleksitas keterlibatan manusia dalam interaksi dengan mesin kadang-kadang tidak terlihat dibandingkan dengan kesederhanaan metode interaksi itu sendiri. Interface yang ada berbeda dalam tingkat kompleksitas baik karena tingkat fungsi atau kegunaan dan aspek keuangan dan ekonomis dari mesin di pasar.

2.2.5 Pengalaman Pengguna

Pengalaman pengguna atau *user experience* (UX) adalah semua aspek tentang bagaimana orang menggunakan produk interaktif: bagaimana rasanya di tangan mereka, seberapa baik mereka memahami cara kerjanya, bagaimana perasaan mereka tentang hal itu saat mereka menggunakannya, seberapa baik itu melayani tujuan mereka, dan seberapa baik itu cocok dengan seluruh konteks di mana mereka menggunakannya (Alben, 1996). Sedangkan menurut ISO 9241-210 (2010), pengalaman pengguna adalah persepsi dan respon dari pengguna sebagai reaksi dari penggunaan sebuah produk, sistem, atau layanan. Pengalaman pengguna menggambarkan bagaimana pengguna merasakan kesenangan dan kepuasan dari menggunakan sebuah produk, melihat atau memegang produk tersebut. Pengalaman pengguna tidak dapat dirancang oleh desainer tapi seorang desain dapat merancang sebuah produk yang dapat menghasilkan pengalaman pengguna.

Pengalaman pengguna memiliki definisi yang berbeda dengan *usability* walaupun memiliki makna serupa. Pengalaman pengguna lebih berfokus pada perasaan pengguna saat menggunakan sebuah produk, sistem, atau layanan interaktif. Sedangkan *usability* membahas tentang efisiensi dan kemudahan suatu antarmuka. Pengalaman pengguna terdiri dari beberapa elemen yaitu yaitu

kegunaan (*usability*), bernilai (*value*), kemudahan untuk mengakses (*adoptability*), dan kesukaan (*desirability*) (Guo, 2012).

Pengalaman pengguna bersifat dinamis, khususnya terhadap produk, sistem, atau layanan yang bersifat interaktif (Karapanos dkk., 2010). Setiap perubahan persepsi dan perasaan yang dirasakan ketika berinteraksi dengan produk akan membuat pengguna membuat sebuah *self-evaluation* sehingga membuat pengalaman pengguna berubah dari waktu ke waktu secara kumulatif. Evaluasi pengalaman pengguna secara kumulatif sangat mengandalkan ingatan atau kenangan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi. Ingatan tersebut dapat memengaruhi perilaku dan loyalitas pengguna. Dengan adanya loyalitas terhadap aplikasi, secara tidak sadar pengguna akan merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain (Lallemend, 2015).

2.2.6 Long-Term User Experience

Long-term user experience adalah pengalaman dan hubungan pengguna dengan sebuah produk yang berkembang dari waktu ke waktu. Perkembangan tersebut termasuk kemudahan mempelajari produk yang dan antusiasme untuk menjadikan produk tersebut sebagai gaya hidup. *Long-term user experience* merupakan salah satu faktor yang memotivasi pengguna untuk terus menggunakan produk, atau bahkan merekomendasikannya ke orang lain (Kujala dkk, 2011).

Terdapat dua jenis pendekatan evaluasi *long-term user experience*, yaitu pendekatan longitudinal dan retrospektif. Pendekatan longitudinal melakukan evaluasi perubahan subjek penelitian setelah periode waktu tertentu (Shadish dkk, 2002). Sedangkan pada pendekatan retrospektif, evaluasi dilakukan dengan meninjau kembali pengalaman yang paling berkesan pada rentang waktu yang telah ditentukan (Feng dan Wei, 2019).

2.2.7 Generasi Milenial

Generasi Y, atau biasa disebut generasi milenial, adalah sebuah kelompok demografi setelah generasi X. Tidak ada batasan waktu yang memastikan demografi kelompok generasi Y. Namun, para pakar biasanya menggunakan awal tahun 1980-an dan awal tahun 2000-an sebagai angka kelahiran generasi Y. Istilah generasi milenial dicetuskan pertama kali oleh Strauss dan Howe pada tahun 1982. Generasi milenial disebut sebagai kelompok dengan jumlah populasi terbesar, yaitu 75,3 juta jiwa pada tahun 2015.

Generasi milenial tumbuh di era teknologi sehingga dianggap sebagai generasi yang lebih akrab dengan teknologi jika dibandingkan dengan generasi-generasi sebelumnya (Kemenpppa, 2018). Generasi milenial menggunakan teknologi sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari. Generasi milenial menggunakan teknologi tidak hanya untuk berhubungan antar sesama tetapi juga untuk belajar. Hal ini semakin menegaskan bahwa memang generasi milenial lebih responsif terhadap teknologi baru dibandingkan dengan generasi-generasi sebelumnya.

2.2.8 UX Curve

General UX

+

-

Short description of the change:

Gambar 2.1 Contoh Template General UX Curve

UX Curve adalah sebuah metode evaluasi pengalaman pengguna atau user experience retrospektif yang dapat digunakan untuk menyelidiki kualitas pengalaman pengguna. Metode ini memancing pengguna untuk memberikan umpan balik tentang fitur dan kualitas produk, sistem, atau layanan (Moschou dan Zaharias, 2013). Metode *UX curve* paling cocok digunakan untuk mengevaluasi produk yang sudah ada di pasaran dan mempunyai keterkaitan jangka panjang dengan loyalitas pengguna (Kujala dkk., 2011). Metode ini dapat membantu pengguna untuk mengingat dan mendokumentasikan bagaimana pengalaman mereka terhadap produk, sistem, atau layanan yang berkembang dari waktu ke waktu. Evaluasi dilakukan terhadap pengguna yang sudah menggunakan produk selama minimal 1 minggu hingga 16 bulan.

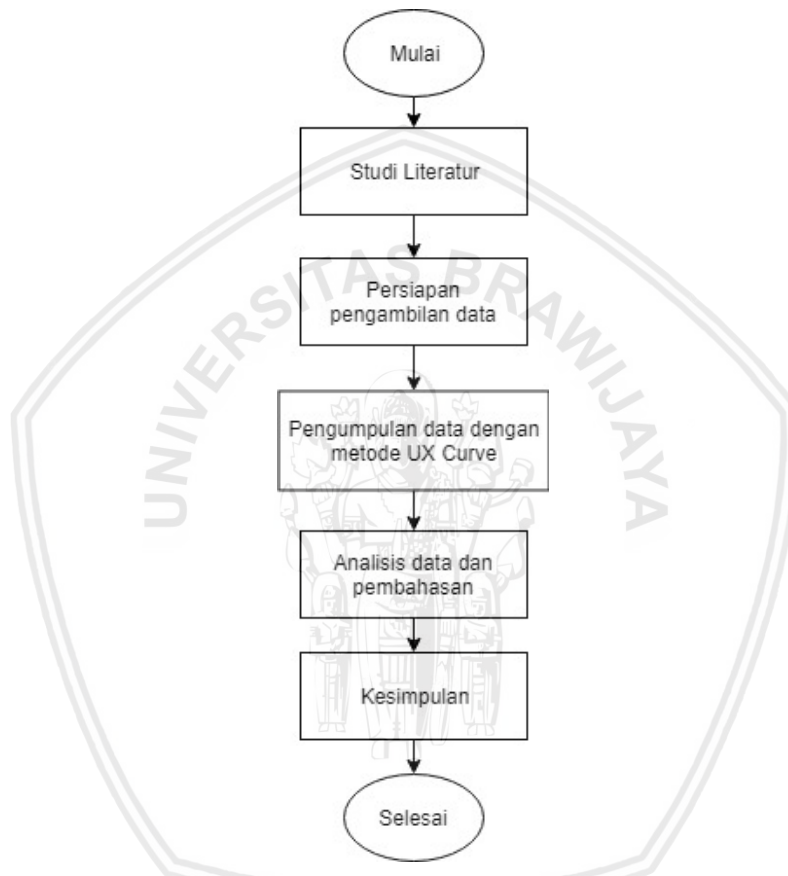
Terdapat 5 template untuk menggambar UX Curve yaitu: *general UX*, *attractiveness*, *ease of use*, *utility*, dan *degree of usage* (Kujala, 2011). Template *general ux* digunakan oleh responden untuk menggambarkan pengalaman pengguna yang paling berkesan secara keseluruhan dengan bebas. Untuk melengkapi template *general ux* dari sudut pandang yang berbeda, terdapat empat template lainnya. Template *attractiveness* digunakan untuk menggambarkan perasaan dan kesan pengguna terhadap tampilan dan kemenarikan aplikasi. Template *ease-of-use* digunakan untuk menggambarkan kemudahan saat mempelajari dan penggunaan aplikasi. Template *utility* digunakan untuk menggambarkan fungsi dan kebergunaan aplikasi tiap responden. Template *degree-of-usage* menggambarkan intensitas dan frekuensi penggunaan aplikasi dari waktu ke waktu.

BAB 3 METODOLOGI

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini memiliki tipe analitik kualitatif yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan yang didapat dari orang-orang yang mengoperasikan dan perilaku dari orang-orang tersebut dapat diamati (Daymon & Holloway, 2008).

3.2 Tahapan Penelitian



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.2.1 Studi Literatur

Pada tahap ini penulis mencari, mengumpulkan, dan mempelajari referensi dari buku, e-book, maupun jurnal lainnya sehingga mendapatkan dasar teori yang dapat mendukung proses-proses selanjutnya. Beberapa teori yang mendukung penelitian adalah sebagai berikut:

- Aplikasi *music streaming*
- Interaksi manusia dan komputer
- Pengalaman Pengguna
- *UX Curve*

3.2.2 Persiapan Pengambilan Data

Pada penelitian ini terdapat beberapa instrumen penelitian yang harus disiapkan untuk pengambilan data pengalaman pengguna pada penggunaan aplikasi *music streaming* Spotify dan JOOX. Dalam *framework model UX Curve*, terdapat dua jenis instrument yang digunakan. Instrument tersebut adalah template kurva dan kuisioner pengalaman pengguna terhadap aplikasi.

3.2.2.1 Template Kurva

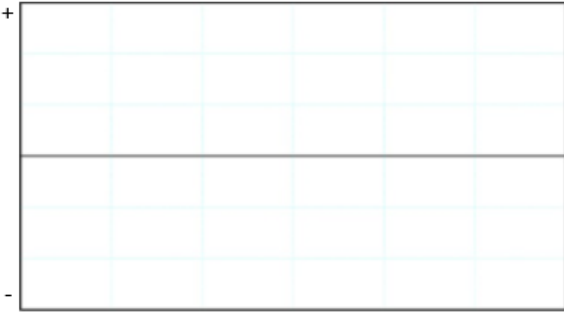
Pada sesi pengisian template kurva, responden menggambar kurva pada template kurva yang diberikan dan menuliskan pemikiran mereka terhadap objek pada *field* yang tersedia, namun ada juga beberapa pengguna yang lebih nyaman apabila menyampaikan pikiran dan perasaan mereka secara verbal. Responden menggambar titik untuk menjawab pertanyaan dari peneliti. Setiap titik merepresentasikan pengalaman pengguna, baik pengalaman menyenangkan/positif atau tidak menyenangkan/negative. Titik-titik tersebut kemudian akan dihubungkan oleh peneliti untuk mempermudah melihat dinamika pengalaman pengguna dari responden.

The image shows a template for a 'General UX' curve. It consists of a grid with a horizontal line in the middle. The top half is labeled with a '+' sign and the bottom half with a '-' sign. Below the grid, there is a section labeled 'Short description of the change:' followed by three horizontal lines for writing.

Gambar 3.2 Template kurva *general UX* (Kujala dkk., 2011)

Pada template kurva *general UX*, responden dapat menggambarkan pengalaman-pengalaman terhadap pengalaman pengguna aplikasi secara keseluruhan yang mereka anggap mengesankan. Pengalaman-pengalaman tersebut merupakan pengalaman yang mereka alami saat pertama kali menggunakan aplikasi.

Ease-of-use



Short description of the change:

Gambar 3.3 Template kurva *ease of use*

Pada kurva *ease of use*, responden dapat menggambarkan perasaan dan kesan mereka kemudahan aplikasi. Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan saat menggunakan aplikasi yang dipengaruhi oleh *user interface* dari aplikasi itu sendiri.

Utility



Short description of the change:

Gambar 3.4 Template kurva *utility*

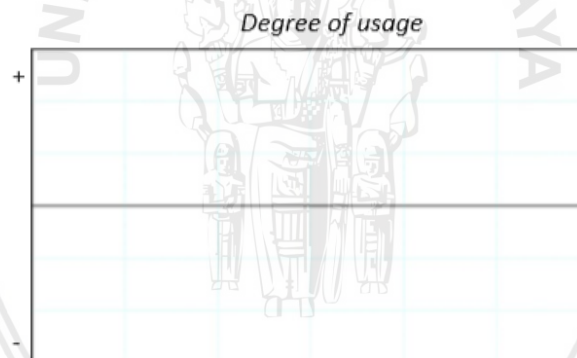
Di kurva *utility*, responden dapat menggambarkan perasaan dan kesan mereka terhadap kebergunaan aplikasi. Kebergunaan tersebut merupakan nilai yang didapatkan saat menggunakan aplikasi tersebut.



Short description of the change:

Gambar 3.5 Template kurva *attractiveness*

Pada kurva *attractiveness*, responden dapat menggambarkan perasaan dan kesan mereka terhadap tampilan aplikasi. Kesan tersebut mengarah pada kemenarikan tampilan aplikasi tersebut.



Short description of the change:

Gambar 3.6 Template kurva *usage volume*

Pada kurva *usage overtime*, responden dapat menggambarkan frekuensi penggunaan aplikasi. Frekuensi penggunaan aplikasi merupakan hal penting untuk mengetahui kesetiaan pengguna terhadap aplikasi dari waktu ke waktu.

Untuk alur pengisian template kurva akan dimulai dari kurva *General UX*, kemudian di lanjutkan dengan kurva *attractiveness*, *ease of use*, *utility*, dan *degree of usage*. Terdapat tiga jenis pertanyaan yang akan diberikan untuk membantu responden mengingat kembali pengalaman yang mereka dapatkan saat

menggunakan aplikasi, yaitu pertanyaan awal, pertanyaan yang diulang, dan pertanyaan akhir:

- Pertanyaan awal
 - a. General curve : Bagaimana kesan umum anda saat pertama kali menggunakan aplikasi ini?
 - b. Attractiveness : Bagaimana kesan anda terhadap tampilan aplikasi?
 - c. Ease of use : Seberapa mudah anda menggunakan aplikasi tersebut saat pertama kali anda coba?
 - d. Utility : Apakah aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan anda? (pada hari pertama)
 - e. Degree of usage : Sejak mencoba aplikasi tersebut pertama kalinya, seberapa sering anda menggunakan aplikasi tersebut? (selama 1-7 hari sejak pemakaian pertama)
- Pertanyaan berulang
Fitur apa yang anda gunakan selanjutnya?
 - a. General curve : Bagaimana kesan umum anda saat pertama kali menggunakan fitur tersebut?
 - b. Attractiveness : Bagaimana kesan anda terhadap tampilan fitur tersebut?
 - c. Ease of use : Seberapa mudah anda menggunakan fitur tersebut saat pertama kali anda coba?
 - d. Utility : Apakah fitur tersebut dapat memenuhi kebutuhan anda? (pada hari pertama)
 - e. Degree of usage : Sejak mencoba fitur tersebut pertama kalinya, seberapa sering anda menggunakan aplikasi tersebut? (selama 1-5 hari sejak pemakaian pertama)
- Pertanyaan akhir
 - a. General curve : Sekarang, bagaimana kesan umum anda terhadap aplikasi ini?
 - b. Attractiveness : Sekarang, bagaimana kesan anda terhadap tampilan aplikasi?
 - c. Ease of use : Sekarang, Seberapa mudah anda menggunakan aplikasi ini?
 - d. Utility : Apakah saat ini aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan anda?
 - e. Degree of usage : Seberapa sering anda menggunakan aplikasi tersebut akhir-akhir ini?

Pertanyaan awal dapat membantu responden agar dapat mengingat kembali pengalaman dan perasaan mereka saat pertama kali menggunakan

aplikasi secara umum. Kemudian pertanyaan berulang membantu responden agar berfokus pada pengalaman dan perasaan mereka terhadap tiap fitur dan layanan yang mereka coba. Batas pengulangan pertanyaan adalah ketika semua fitur dan layanan yang mereka pernah gunakan sudah tersampaikan pada template kurva. Pertanyaan akhir berfungsi untuk mengetahui pengalaman dan perasaan responden terhadap aplikasi saat ini.

3.2.2.2 Kuisisioner Pengalaman Pengguna

Instrumen lain yang digunakan adalah kuisisioner akhir yang berisi tentang pertanyaan seputar pemikiran dan perasaan pengguna terhadap objek.

Table 3.1 Daftar Pertanyaan Kuisisioner Pengalaman Pengguna terhadap Aplikasi

Pertanyaan	Nomor Pertanyaan	Skala
Apakah aplikasi ini penting bagi anda?	5	1-7
Apakah aplikasi ini bagus untuk anda?	1	1-7
Apakah aplikasi ini memenuhi ekspektasi anda?	2	1-7
Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi ini?	3	1-7
Apabila kerabat anda ingin menggunakan aplikasi yang sejenis, apakah anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada mereka?	4	1-7

Terdapat lima butir pertanyaan seputar pengalaman pengguna. Tiap pertanyaan memiliki 7 opsi jawaban yaitu 1-7. Angka 1 berarti sangat tidak setuju dan angka 7 berarti sangat setuju. Responden diharapkan memilih angka yang paling akurat untuk mengekspresikan persetujuan mereka terhadap pertanyaan yang disampaikan. Pengisian kuisisioner dilakukan setelah responden selesai mengisi seluruh template kurva.

3.2.3 Pengumpulan Data dan Analisis

Pada tahap ini melakukan penggalan data dilakukan dengan dua cara yaitu pengisian kuisisioner dan wawancara. Penelitian ini akan membutuhkan 20 orang responden untuk menggambar kurva UX Curve (Kujala, 2011). Filter partisipan adalah pengguna berusia 16-20, 21-25, 26-30, dan 31-35 tahun yang sudah menggunakan Spotify dan Joox selama 3-12 Bulan (Karapanos, 2009).

Sesi evaluasi menggunakan *UX Curve* dengan peserta terdiri dari kuesioner latar belakang awal, sesi menggambar kurva, termasuk deskripsi peserta tentang alasan perubahan pengalaman pengguna yang mereka alami, dan kuesioner terakhir yang menanyakan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang diukur dengan kesediaan mereka untuk merekomendasikan produk kepada teman-teman

mereka. Setelah mengisi kuisioner inisial, sesi menggambar kurva dimulai. Pertama, peneliti meminta pengguna untuk mengingat momen ketika mereka mulai menggunakan aplikasi. Peneliti membagikan template kosong pertama, yaitu *UX Curve general* dan menyarankan peserta untuk menggambar kurva yang menjelaskan bagaimana hubungan mereka dengan aplikasi dan perubahannya dari pertama kali mereka menggunakannya sampai sekarang. Peserta diizinkan untuk memberi tahu alasannya kepada peneliti, tetapi mereka juga bisa menuliskannya jika mereka mau. Setelah menggambar kurva *general*, setiap peserta diminta untuk gambar empat kurva lain dari perspektif UX yang berbeda: *attractiveness*, *ease of use*, *utility*, dan *degree of usage*. Di akhir sesi evaluasi, para peserta akan mengisi kuesioner akhir dan meminta peserta untuk memberikan *feedback* tentang perasaan mereka terhadap produk dengan menanyakan apakah aplikasi memenuhi kebutuhan mereka, apakah mereka akan menggunakan produk tersebut seterusnya, apakah mereka akan membeli aplikasi dari pengembang/perusahaan yang sama, apakah pengguna mempunyai keinginan untuk merekomendasikan aplikasi ke teman-teman anda, dan yang pertanyaan paling penting: seberapa penting aplikasi ini untuk mereka.

3.2.4 Analisis Data dan Pembahasan

Pembicaraan pengguna dengan peneliti pada sesi menggambar kurva direkam dan ditranskrip audio. Alasan yang menjelaskan perubahan tren kurva yang disebutkan selama sesi dan ditulis dalam template kurva adalah diambil dari dokumen teks dan dianalisis konten. Kemudian seluruh kecenderungan kurva dihitung dan dikelompokkan untuk mengetahui jumlah kurva dengan kecenderungan positif, negatif, dan stabil.

Tabel 3.1 Ambang Batas Kategori Komentar Pengguna
(Kujala dkk., 2011)

No.	Jenis Komentar	Ambang Batas
1	Positif	Komentar pujian bersifat baik yang menjadi alasan peningkatan pengalaman pengguna pada perubahan kurva.
2	Negatif	Komentar berupa kritik yang menjadi alasan penurunan pengalaman pengguna pada perubahan kurva.
3	Pragmatis	Komentar yang terkait fungsi, ketahanan, dan kepraktisan aplikasi yang memengaruhi perubahan kurva.
4	Hedonis	Komentar yang terkait dengan psikologis yaitu <i>motivation</i> , <i>identification</i> , dan <i>beauty</i> yang memengaruhi perubahan kurva.
5	<i>Utility</i>	Komentar terkait dengan fungsi fitur dan aplikasi.
6	<i>Usability</i>	Komentar terkait dengan kemudahan mempelajari dan penggunaan aplikasi yang memengaruhi perubahan kurva.

No.	Jenis Komentar	Ambang Batas
7	<i>Aesthetic</i>	Komentar terkait dengan keindahan tampilan dan kemenarikan aplikasi yang memengaruhi perubahan kurva.
8	<i>Enjoyment</i>	Komentar terkait emosi dan perasaan saat menggunakan aplikasi yang memengaruhi perubahan kurva.

Setelah itu, Seluruh komentar yang memengaruhi perubahan pengalaman meningkat atau menurun dihitung rata-ratanya berdasarkan komentar positif, negatif, pragmatis, dan hedonis. Kemudian dikategorikan kembali menjadi utility, usability, aesthetic, dan enjoyment yang lebih spesifik. Kategori yang lebih spesifik tersebut akan membantu menemukan aspek yang dianggap berkesan oleh responden. Selain itu, komentar juga dihitung berdasarkan kategori komentar, yaitu Dilakukan analisis pada rata-rata penggambaran kurva oleh responden untuk mengetahui rata-rata kecenderungan kurva pada kedua aplikasi. Setelah itu, kedua aplikasi dibandingkan untuk mengetahui aplikasi yang memiliki pengalaman pengguna yang lebih baik

3.2.5 Kesimpulan

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan disimpulkan secara singkat dan jelas. Peneliti memberi saran untuk penelitian selanjutnya yang kemudian dapat diterapkan di masa depan.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Kriteria Responden

Penelitian ini memiliki tujuan untuk membandingkan pengalaman pengguna antara dua aplikasi *music streaming* terbesar di Indonesia, yaitu Spotify dan JOOX. Oleh karena itu penelitian ini membutuhkan responden yang menggunakan kedua aplikasi tersebut. Responden yang dibutuhkan untuk penelitian sebanyak 20 orang yang termasuk pada kategori generasi Y (generasi milenial) yang berumur 16-35 tahun. Kriteria yang harus dipenuhi oleh responden adalah menggunakan kedua aplikasi yang di teliti dan sudah menggunakan aplikasi tersebut paling tidak selama 3 bulan. Responden akan dibagi berdasarkan lima kategori yaitu umur 16-20, 21-25, 26-30, dan 31-35 tahun untuk mengetahui perbedaan experience dari masing-masing kategori. Kategori responden dipilih berdasarkan target pengguna aplikasi musik Spotify dan JOOX, yaitu generasi milenial. Responden bisa memiliki berbagai latar belakang, mulai dari pelajar hingga karyawan.

4.2 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, pengumpulan data diawali dengan pengisian kuisisioner inisial. Kuisisioner inisial berisi tentang identitas singkat dari masing-masing 20 responden. Identitas tersebut berupa nama/inisial nama, umur, tahun mulai pemakaian, hingga kota asal responden. Setelah itu, tiap responden akan diberikan lembaran kertas yang berisi template kosong *UX Curve*. Kemudian peneliti akan memberikan petunjuk pengisian template. Selagi mengisi template, peneliti dapat membantu responden untuk mengingat kembali dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan seperti “Bagaimana perasaan anda saat pertama kali menggunakan aplikasi ini?”, “Fitur apa yang pertama kali anda gunakan di aplikasi ini?”, dan sebagainya.

4.2.1 Data Responden

Pada penelitian ini, responden yang dibutuhkan merupakan orang yang telah menggunakan aplikasi Spotify dan Joox selama paling tidak 3 bulan. Maka dari itu responden diharapkan dapat mengingat kembali perasaan dan pengalaman mereka ketika pertama kali menggunakan kedua aplikasi tersebut. Total responden pada penelitian ini adalah 20 orang. Berikut adalah data responden yang melakukan pengisian template *UX Curve*.

Tabel 4.1 Daftar Responden Penggambaran Template UX CURve

ID Responden	Nama	Umur (tahun)	Asal	Awal waktu pemakaian	
				Spotify	JOOX
U1	Vicky El Fathea Kamiza	19	Jakarta	2015	2016

ID Responden	Nama	Umur (tahun)	Asal	Awal waktu pemakaian	
				Spotify	JOOX
U2	Putri Sari Dewi	34	Jakarta	2016	2016
U3	Melissa Hooru	26	Jakarta	2018	2017
U4	Indah Lestari	24	Bekasi	Desember 2015	2016
U5	Deriza	16	Bekasi	2015	2015
U6	A. Isnaini	31	Tuban	2016	2016
U7	Leon	34	Jakarta	2017	2017
U8	Hani	27	Bandung	2018	2018
U9	AIM	27	Depok	2018	2017
U10	Rea	26	Bandung	2017	2017
U11	Frilliana	29	Bogor	2018	2015
U12	Della Fitriani	32	Bojonegoro	2017	2015
U13	Nabila Gusti	31	Bumiayu	Awal 2019	2018
U14	Jihan Nafa	17	Surabaya	2017	2017
U15	Opi	20	Jakarta	2016	2016
U16	Sonia	21	Palangkaraya	2017	2016
U17	Vira Indriana	21	Bekasi	2017	2017
U18	Alfi Rochmah	22	Banyuwangi	2015	2016
U19	Dilla Kusuma	21	Surabaya	2015	2015
U20	Rama	20	Bali	2018	2017

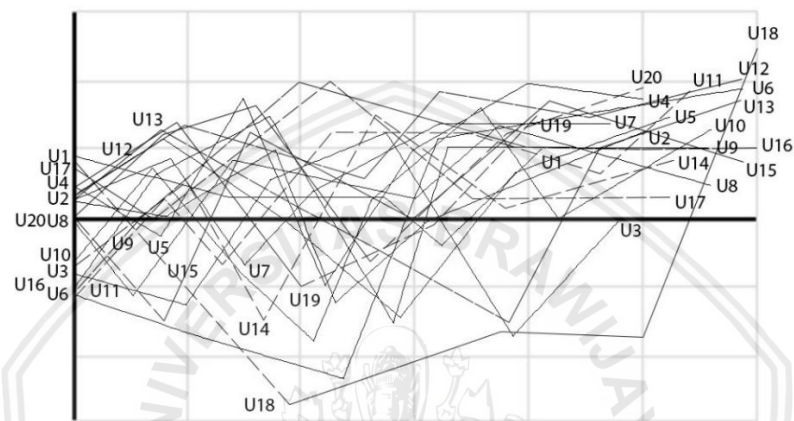
Responden yang mengikuti pengisian kuisioner merupakan lelaki atau perempuan berusia 16-35 tahun. Dari rentang umur tersebut dibagi menjadi empat kategori, yaitu 16-20 tahun, 21-25 tahun, 26-30, dan 31-35. Tiap responden mulai menggunakan aplikasi dalam waktu yang berbeda-beda. Namun, pengalaman yang dirasakan oleh tiap kategori responden tidak terlalu berbeda

satu sama lain sehingga penelitian menunjukkan hasil yang tidak dibagi berdasarkan kategori.

4.2.2 Hasil Pengumpulan Data

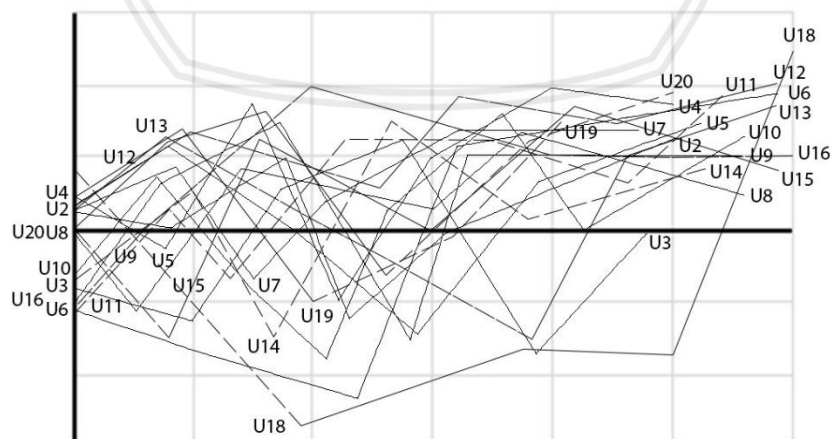
Metode UX Curve adalah sebuah metode menggambar kurva yang dapat digunakan untuk meneliti berbagai aspek pengalaman pengguna dari waktu ke waktu (Kujala dkk., 2011). Terdapat lima kurva yang digunakan pada penelitian ini, yaitu kurva *general UX*, *attractiveness*, *ease-of-use*, *utility*, dan *degree-of-usage*.

4.2.2.1 Data Analisis Kurva Spotify



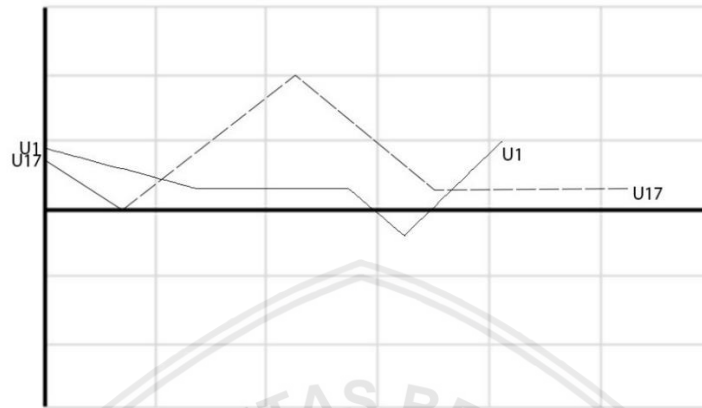
Gambar 4.1 Kurva *General UX* Spotify dengan ID Responden

Kurva *General UX* menggambarkan perasaan dan pengalaman responden mulai dari ketika mereka pertama kali menggunakan Spotify. Responden menggambarkan perkembangan pengalaman mereka terhadap aplikasi dari waktu ke waktu. Mereka bercerita dengan gambar tentang hal positif dan negative yang telah dialami selama menggunakan Spotify hingga saat ini.



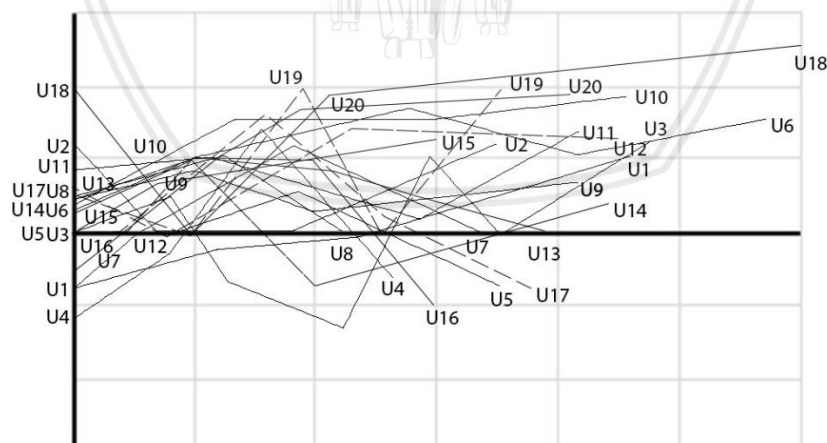
Gambar 4.2 Kurva *General UX* Spotify yang Mengalami Peningkatan (*Improving*)

Apabila responden menggambarkan peningkatan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, maka responden tersebut mengalami peningkatan pengalaman pengguna meskipun pernah ada penurunan di tengah-tengah. Sebanyak 18 dari total 20 responden menggambar kurva peningkatan pada kurva *general UX* Spotify.



Gambar 4.3 Kurva *General UX* Spotify yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)

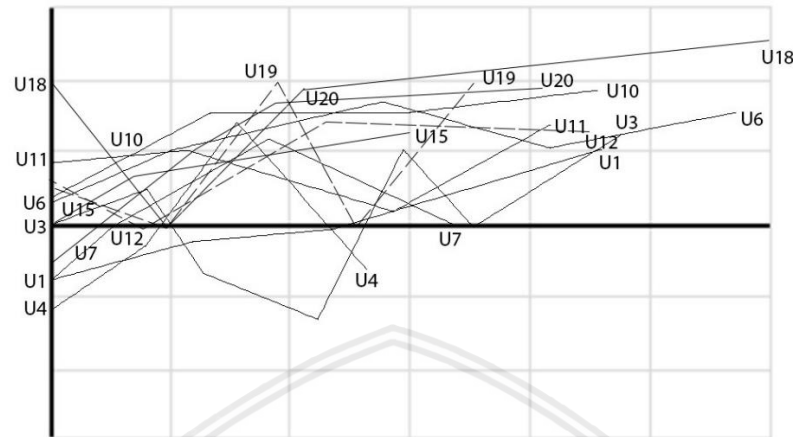
Apabila responden menggambarkan penurunan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, atau titik akhir mempunyai jarak yang sangat sedikit daripada titik awal, maka responden tersebut mengalami penurunan pengalaman pengguna atau pengalaman pengguna yang stabil meskipun pernah ada peningkatan di tengah-tengah. Sebanyak 2 dari total 20 responden menggambar kurva penurunan dan stabil pada kurva *general UX* Spotify.



Gambar 4.4 Kurva *Attractiveness* Spotify dengan ID Responden

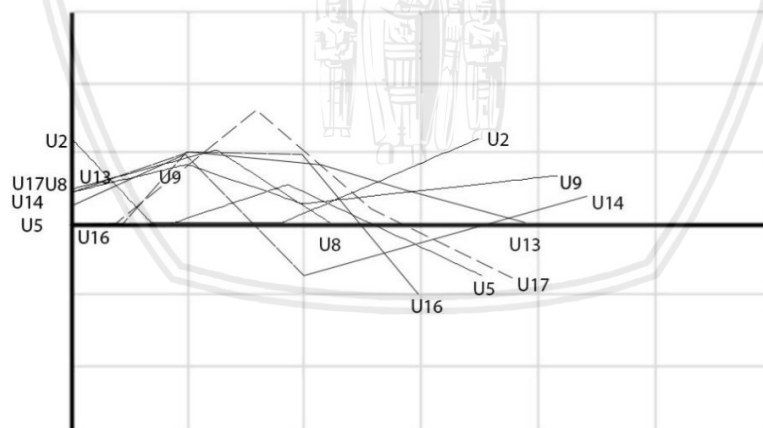
Kurva *Attractiveness* menggambarkan perasaan dan pengalaman responden terhadap tampilan aplikasi mulai dari ketika mereka pertama kali menggunakan Spotify. Responden menggambarkan perkembangan pengalaman mereka terhadap aplikasi dari waktu ke waktu. Mereka bercerita dengan gambar

tentang hal positif dan negative yang telah dialami selama menggunakan Spotify hingga saat ini, mulai dari warna tema, *font*, atau button hingga ukuran *font* maupun gambar.



Gambar 4.5 Kurva *Attractiveness* Spotify yang Mengalami Peningkatan (Improving)

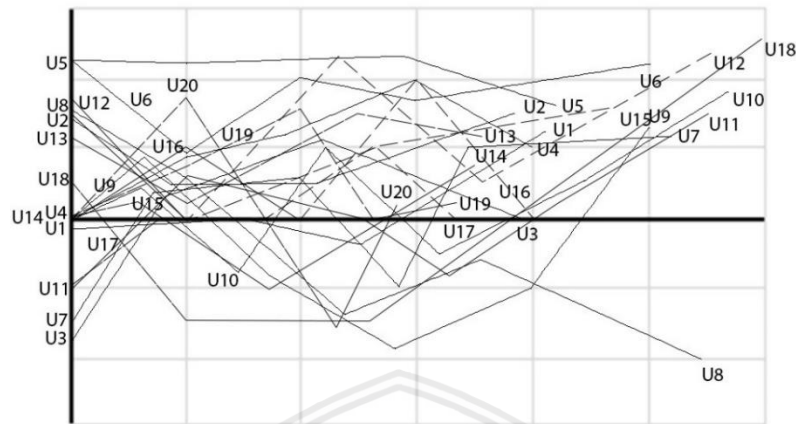
Apabila responden menggambarkan peningkatan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, maka responden tersebut mengalami peningkatan pengalaman pengguna meskipun pernah ada penurunan di tengah-tengah. Sebanyak 12 dari total 20 responden menggambar kurva peningkatan pada kurva *attractiveness* Spotify.



Gambar 4.6 Kurva *Attractiveness* Spotify yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)

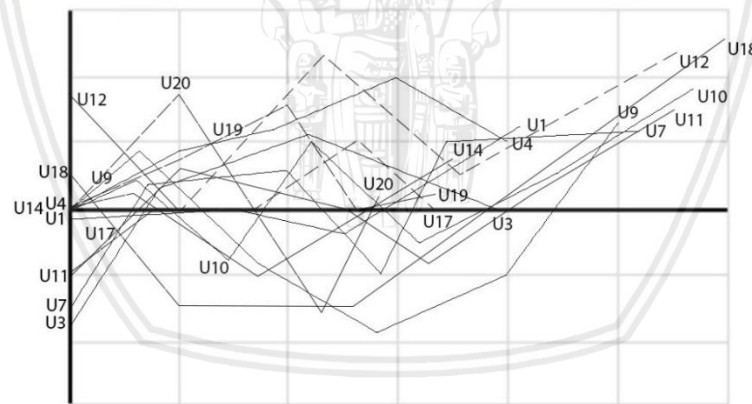
Apabila responden menggambarkan penurunan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, atau titik akhir mempunyai jarak yang sangat sedikit daripada titik awal, maka responden tersebut mengalami penurunan pengalaman pengguna atau pengalaman pengguna yang stabil meskipun pernah ada

peningkatan di tengah-tengah. Sebanyak 8 dari total 20 responden menggambar kurva penurunan dan stabil pada kurva *attractiveness* Spotify.



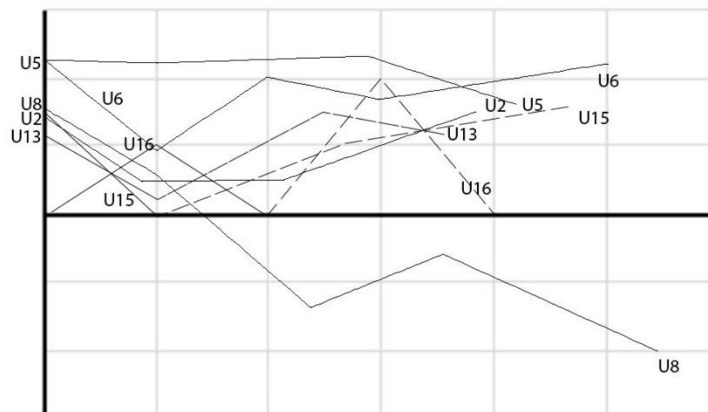
Gambar 4.7 Kurva *Ease-of-use* Spotify dengan ID Responden

Kurva *ease-of-use* menggambarkan perasaan dan pengalaman responden terhadap kemudahan penggunaan aplikasi mulai dari ketika mereka pertama kali menggunakan Spotify. Responden menggambarkan perkembangan pengalaman mereka terhadap aplikasi dari waktu ke waktu. Mereka bercerita dengan gambar tentang kemudahan dan kesulitan yang telah dialami selama menggunakan Spotify hingga saat ini.



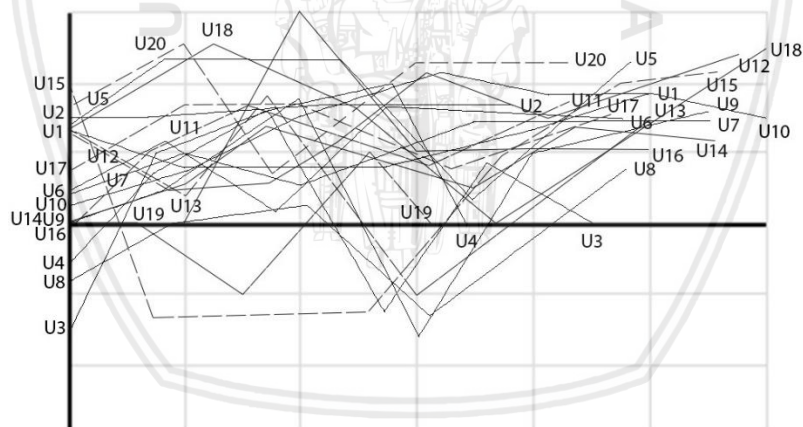
Gambar 4.8 Kurva *Ease-of-use* Spotify yang Mengalami Peningkatan (Improving)

Apabila responden menggambarkan peningkatan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, maka responden tersebut mengalami peningkatan pengalaman pengguna meskipun pernah ada penurunan di tengah-tengah. Sebanyak 13 dari total 20 responden menggambar kurva peningkatan pada kurva *ease-of-use* Spotify.



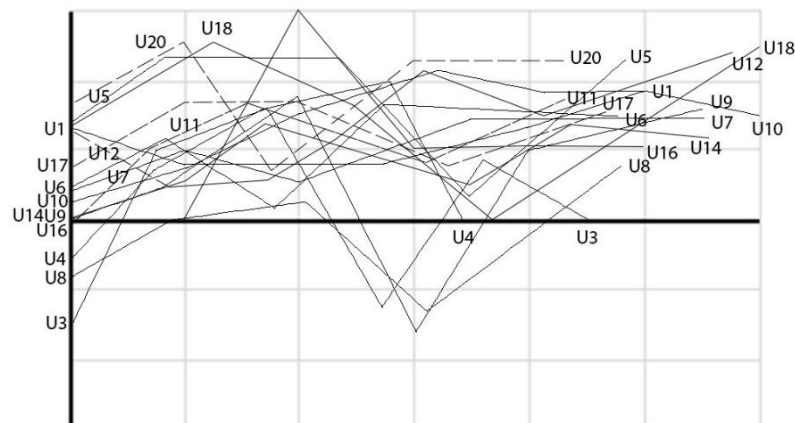
Gambar 4.9 Kurva *Ease-of-use* Spotify yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)

Apabila responden menggambarkan penurunan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, atau titik akhir mempunyai jarak yang sangat sedikit daripada titik awal, maka responden tersebut mengalami penurunan pengalaman pengguna atau pengalaman pengguna yang stabil meskipun pernah ada peningkatan di tengah-tengah. Sebanyak 7 dari total 20 responden menggambar kurva penurunan dan stabil pada kurva *ease-of-use* Spotify.



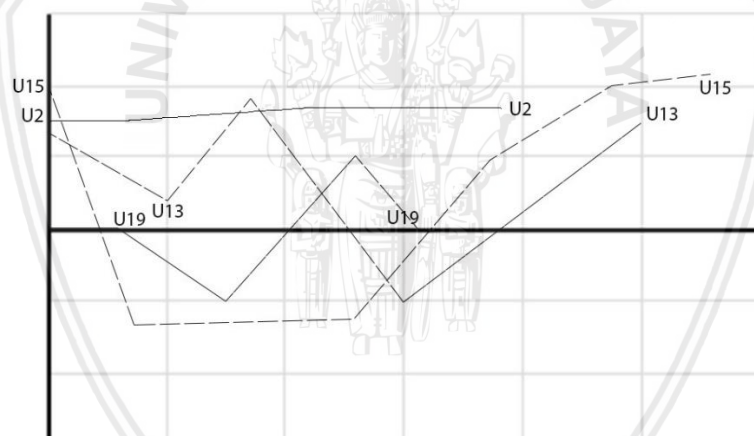
Gambar 4.10 Kurva *Utility* Spotify dengan ID Responden

Kurva *utility* menggambarkan perasaan dan pengalaman responden tentang kebergunaan aplikasi terhadap kebutuhan mereka mulai dari ketika pertama kali menggunakan Spotify. Responden menggambarkan perkembangan pengalaman mereka terhadap aplikasi dari waktu ke waktu. Mereka bercerita dengan gambar tentang kebutuhan apa saja yang terpenuhi dan tidak terpenuhi selama menggunakan Spotify hingga saat ini.



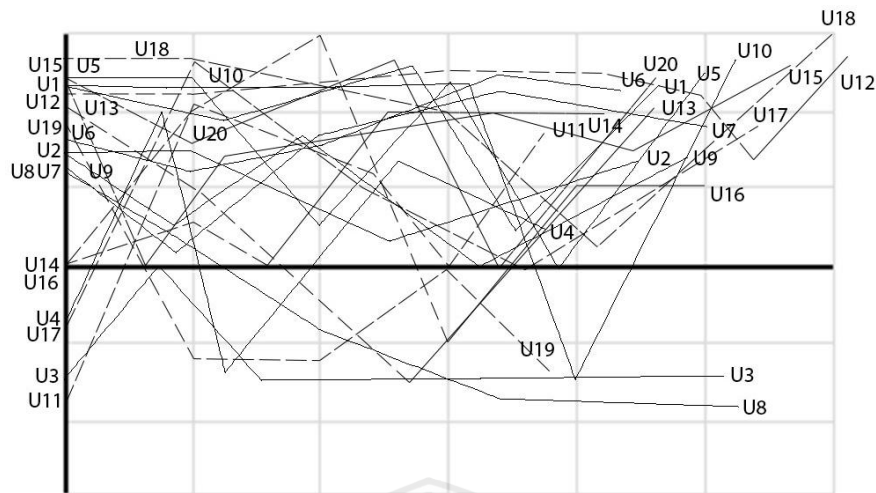
Gambar 4.11 Kurva *Utility* Spotify yang Mengalami Peningkatan (Improving)

Apabila responden menggambarkan peningkatan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, maka responden tersebut mengalami peningkatan pengalaman pengguna meskipun pernah ada penurunan di tengah-tengah. Sebanyak 16 dari total 20 responden menggambar kurva peningkatan pada kurva *utility* Spotify.



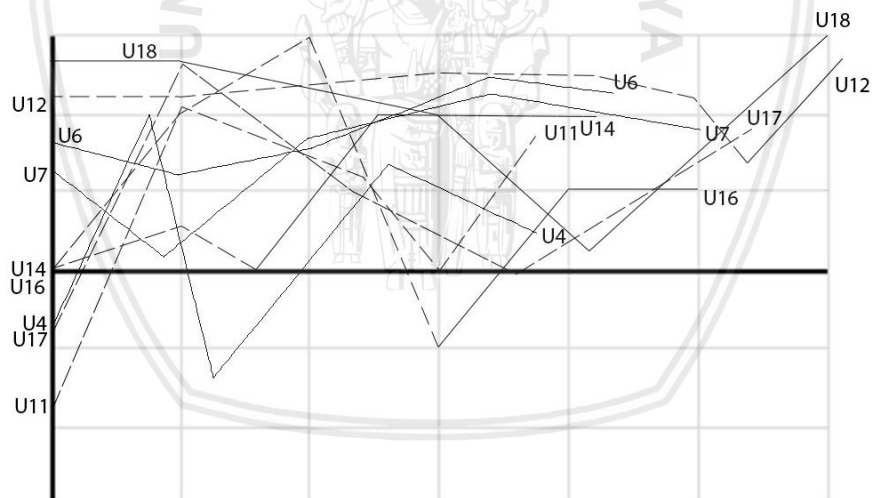
Gambar 4.12 Kurva *Utility* Spotify yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)

Apabila responden menggambarkan penurunan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, atau titik akhir mempunyai jarak yang sangat sedikit daripada titik awal, maka responden tersebut mengalami penurunan pengalaman pengguna atau pengalaman pengguna yang stabil meskipun pernah ada peningkatan di tengah-tengah. Sebanyak 4 dari total 20 responden menggambar kurva penurunan dan stabil pada kurva *utility* Spotify.



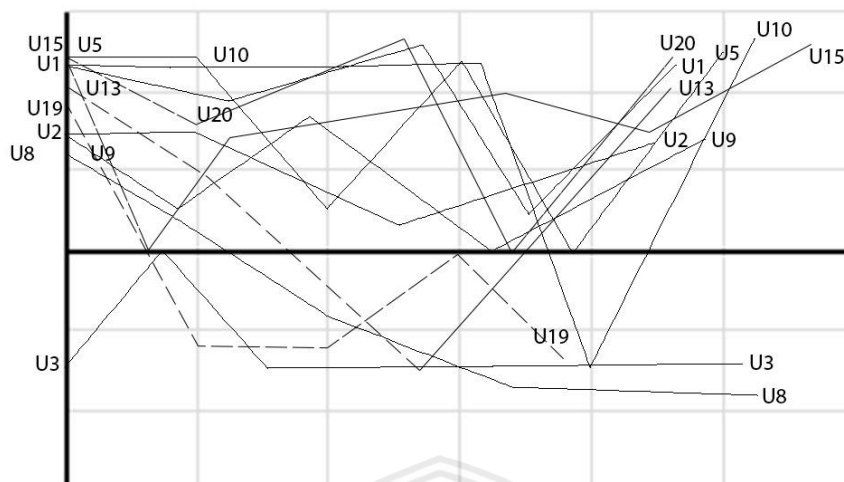
Gambar 4.13 Kurva *Degree-of-usage* Spotify dengan ID Responden

Kurva *degree-of-usage* menggambarkan frekuensi penggunaan aplikasi responden mulai dari ketika mereka pertama kali menggunakan Spotify. Responden menggambarkan perkembangan pengalaman mereka terhadap penggunaan aplikasi dari waktu ke waktu. Mereka bercerita dengan gambar tentang frekuensi penggunaan Spotify hingga saat ini.



Gambar 4.14 Kurva *Degree-of-usage* Spotify yang Mengalami Peningkatan (Improving)

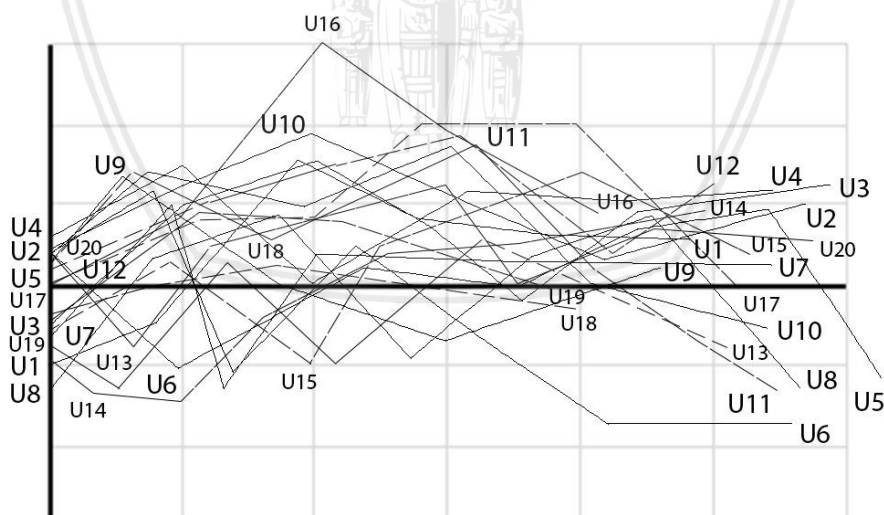
Apabila responden menggambarkan peningkatan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, maka responden tersebut mengalami peningkatan pengalaman pengguna meskipun pernah ada penurunan di tengah-tengah. Sebanyak 9 dari total 20 responden menggambar kurva peningkatan pada kurva *degree-of-usage* Spotify.



Gambar 4.15 Kurva *Degree-of-usage* Spotify yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)

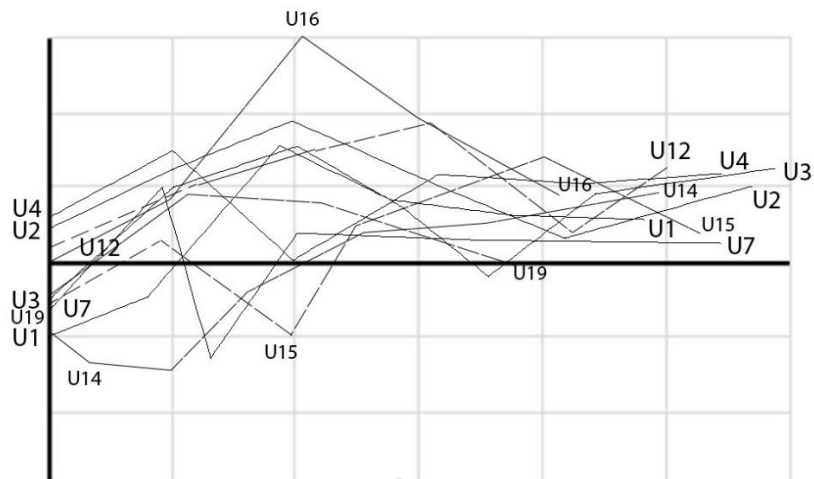
Apabila responden menggambarkan penurunan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, atau titik akhir mempunyai jarak yang sangat sedikit daripada titik awal, maka responden tersebut mengalami penurunan pengalaman pengguna atau pengalaman pengguna yang stabil meskipun pernah ada peningkatan di tengah-tengah. Sebanyak 11 dari total 20 responden menggambar kurva penurunan dan stabil pada kurva *degree-of-usage* Spotify.

4.2.2.2 Data Analisis Kurva JOOX



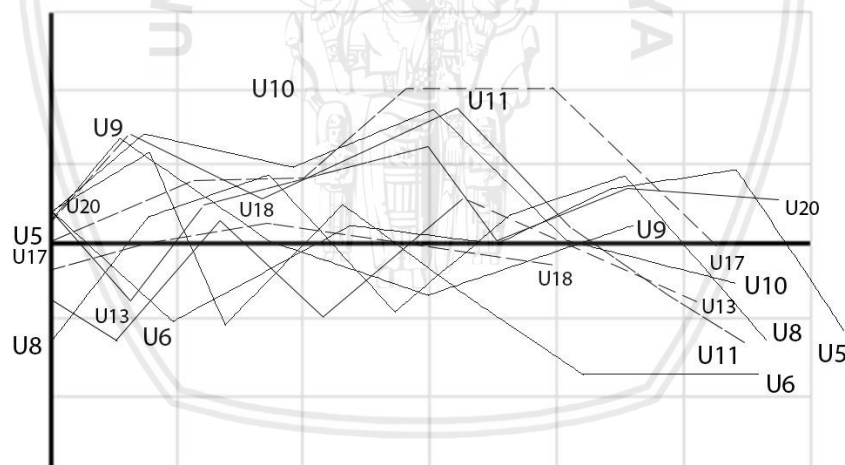
Gambar 4.16 Kurva *General UX* JOOX dengan ID Responden

Kurva *General UX* menggambarkan perasaan dan pengalaman responden mulai dari ketika mereka pertama kali menggunakan JOOX. Responden menggambarkan perkembangan pengalaman mereka terhadap aplikasi dari waktu ke waktu. Mereka bercerita dengan gambar tentang hal positif dan negative yang telah dialami selama menggunakan JOOX hingga saat ini.



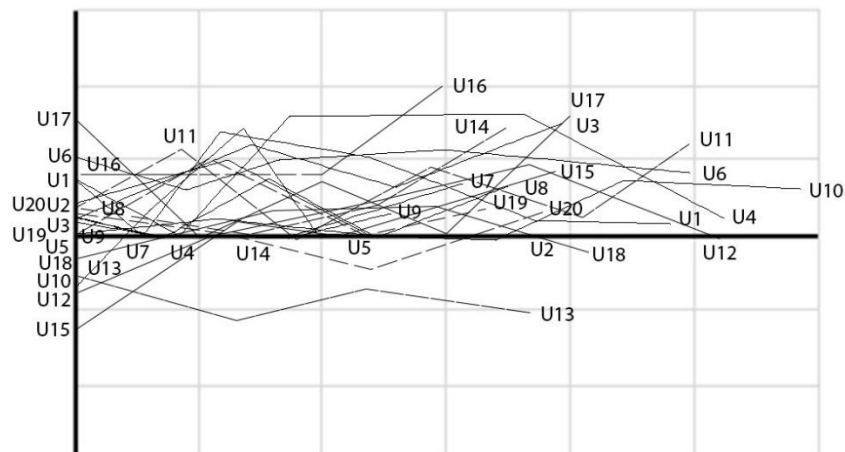
Gambar 4.17 Kurva *General UX JOOX* yang Mengalami Peningkatan (Improving)

Apabila responden menggambarkan peningkatan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, maka responden tersebut mengalami peningkatan pengalaman pengguna meskipun pernah ada penurunan di tengah-tengah. Sebanyak 10 dari total 20 responden menggambar kurva peningkatan pada kurva *general UX JOOX*.



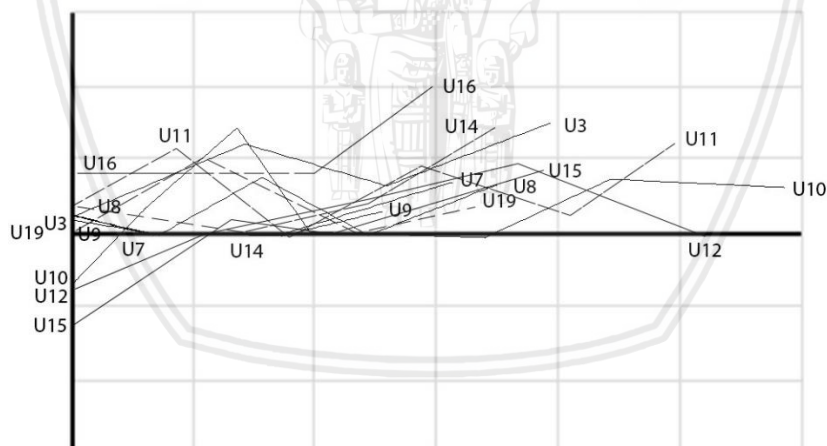
Gambar 4.18 Kurva *General UX JOOX* yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)

Apabila responden menggambarkan penurunan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, atau titik akhir mempunyai jarak yang sangat sedikit daripada titik awal, maka responden tersebut mengalami penurunan pengalaman pengguna atau pengalaman pengguna yang stabil meskipun pernah ada peningkatan di tengah-tengah. Sebanyak 11 dari total 20 responden menggambar kurva penurunan dan stabil pada kurva *general UX JOOX*.



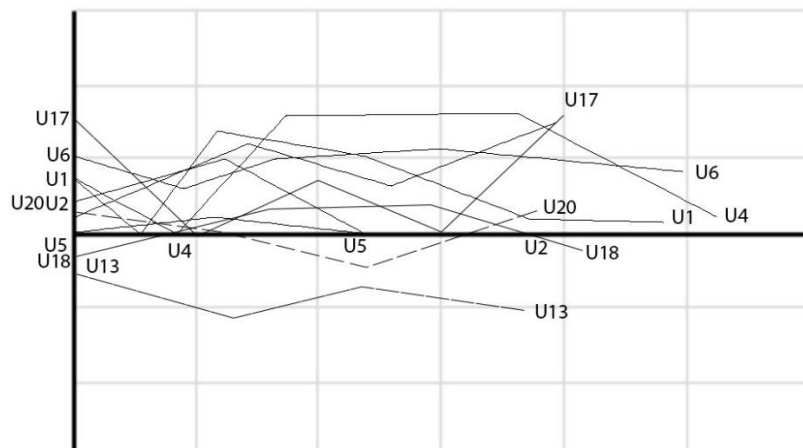
Gambar 4.19 Kurva *Attractiveness* JOOX dengan ID Responden

Kurva *Attractiveness* menggambarkan perasaan dan pengalaman responden terhadap tampilan aplikasi mulai dari ketika mereka pertama kali menggunakan JOOX. Responden menggambarkan perkembangan pengalaman mereka terhadap aplikasi dari waktu ke waktu. Mereka bercerita dengan gambar tentang hal positif dan negatif yang telah dialami selama menggunakan JOOX hingga saat ini, mulai dari warna tema, *font*, atau button hingga ukuran *font* maupun gambar.



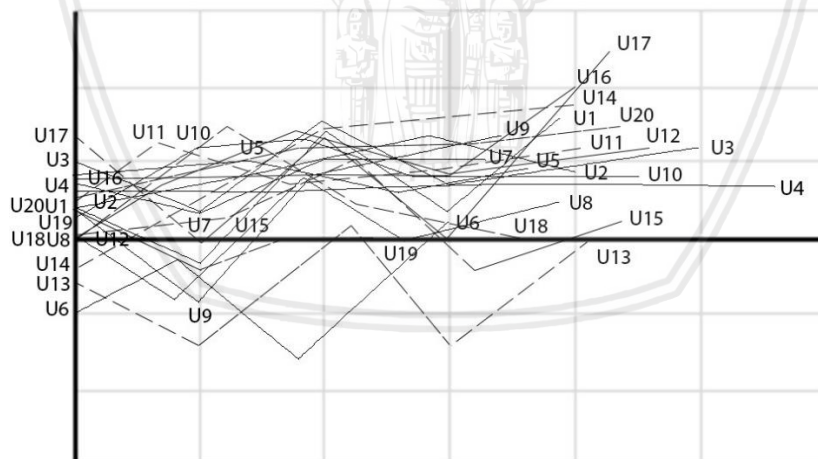
Gambar 4.20 Kurva *Attractiveness* JOOX yang Mengalami Peningkatan (Improving)

Apabila responden menggambarkan peningkatan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, maka responden tersebut mengalami peningkatan pengalaman pengguna meskipun pernah ada penurunan di tengah-tengah. Sebanyak 11 dari total 20 responden menggambar kurva peningkatan pada kurva *attractiveness* JOOX.



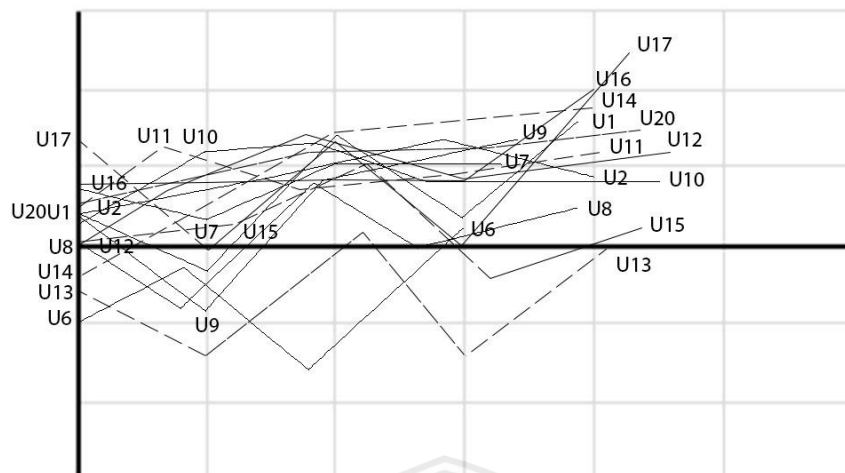
Gambar 4.21 Kurva *Attractiveness* JOOX yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)

Apabila responden menggambarkan penurunan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, atau titik akhir mempunyai jarak yang sangat sedikit daripada titik awal, maka responden tersebut mengalami penurunan pengalaman pengguna atau pengalaman pengguna yang stabil meskipun pernah ada peningkatan di tengah-tengah. Sebanyak 9 dari total 20 responden menggambar kurva penurunan dan stabil pada kurva *attractiveness* JOOX.



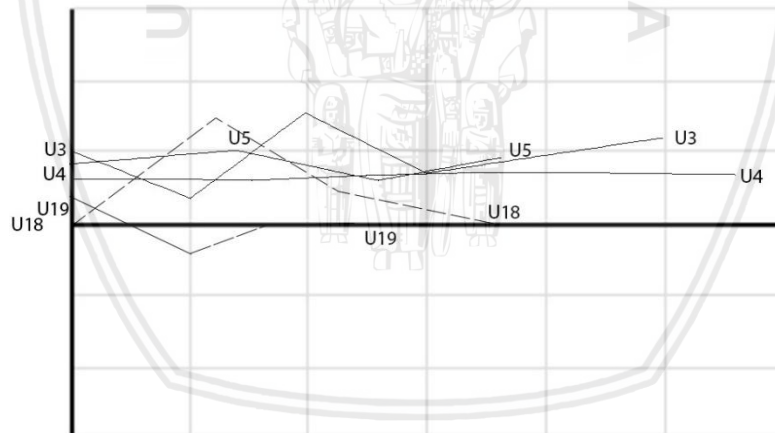
Gambar 4.22 Kurva *Ease-of-use* JOOX dengan ID Responden

Kurva *ease-of-use* menggambarkan perasaan dan pengalaman responden terhadap kemudahan penggunaan aplikasi mulai dari ketika mereka pertama kali menggunakan JOOX. Responden menggambarkan perkembangan pengalaman mereka terhadap aplikasi dari waktu ke waktu. Mereka bercerita dengan gambar tentang kemudahan dan kesulitan yang telah dialami selama menggunakan JOOX hingga saat ini.



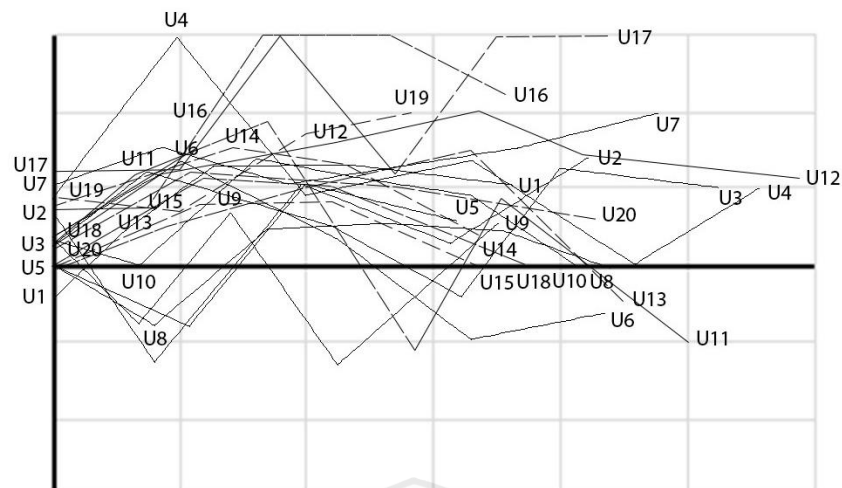
Gambar 4.23 Kurva *Ease-of-use* JOOX yang Mengalami Peningkatan (Improving)

Apabila responden menggambarkan peningkatan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, maka responden tersebut mengalami peningkatan pengalaman pengguna meskipun pernah ada penurunan di tengah-tengah. Sebanyak 15 dari total 20 responden menggambar kurva peningkatan pada kurva *ease-of-use* JOOX.



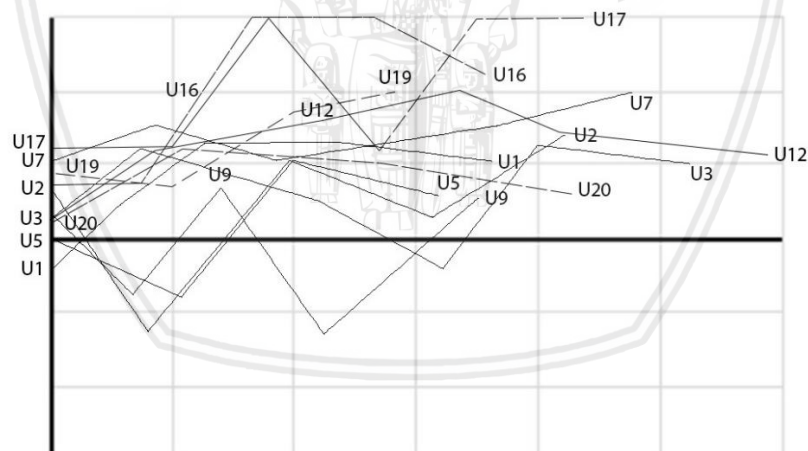
Gambar 4.24 Kurva *Ease-of-use* JOOX yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)

Apabila responden menggambarkan penurunan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, atau titik akhir mempunyai jarak yang sangat sedikit daripada titik awal, maka responden tersebut mengalami penurunan pengalaman pengguna atau pengalaman pengguna yang stabil meskipun pernah ada peningkatan di tengah-tengah. Sebanyak 5 dari total 20 responden menggambar kurva penurunan dan stabil pada kurva *ease-of-use* JOOX.



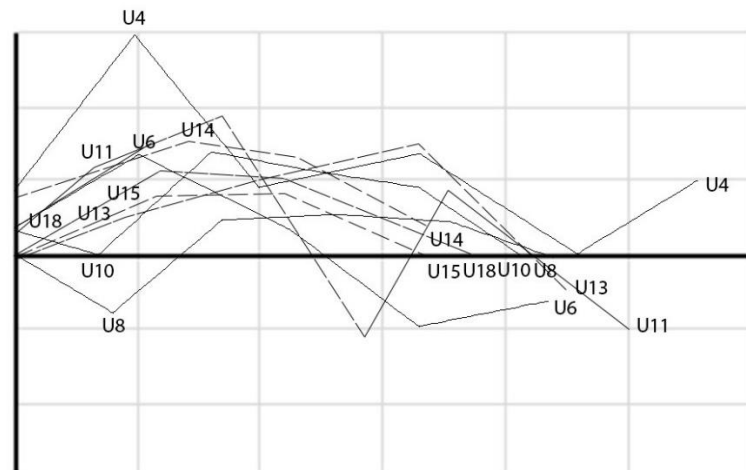
Gambar 4.25 Kurva *Utility* JOOX dengan ID Responden

Kurva *utility* menggambarkan perasaan dan pengalaman responden tentang kebergunaan aplikasi terhadap kebutuhan mereka mulai dari ketika pertama kali menggunakan JOOX. Responden menggambarkan perkembangan pengalaman mereka terhadap aplikasi dari waktu ke waktu. Mereka bercerita dengan gambar tentang kebutuhan apa saja yang terpenuhi dan tidak terpenuhi selama menggunakan JOOX hingga saat ini.



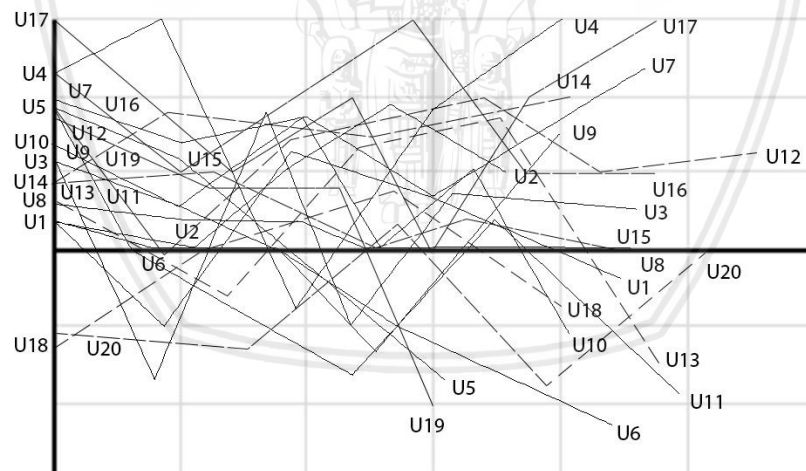
Gambar 4.26 Kurva *Utility* JOOX yang Mengalami Peningkatan (Improving)

Apabila responden menggambarkan peningkatan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, maka responden tersebut mengalami peningkatan pengalaman pengguna meskipun pernah ada penurunan di tengah-tengah. Sebanyak 11 dari total 20 responden menggambar kurva peningkatan pada kurva *utility* JOOX.



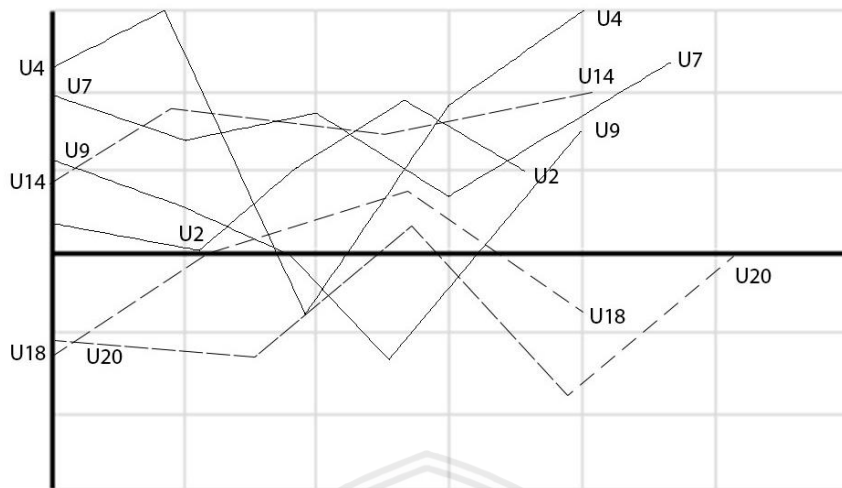
Gambar 4.27 Kurva *Utility* JOOX yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)

Apabila responden menggambarkan penurunan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, atau titik akhir mempunyai jarak yang sangat sedikit daripada titik awal, maka responden tersebut mengalami penurunan pengalaman pengguna atau pengalaman pengguna yang stabil meskipun pernah ada peningkatan di tengah-tengah. Sebanyak 9 dari total 20 responden menggambar kurva penurunan dan stabil pada kurva *utility* JOOX.



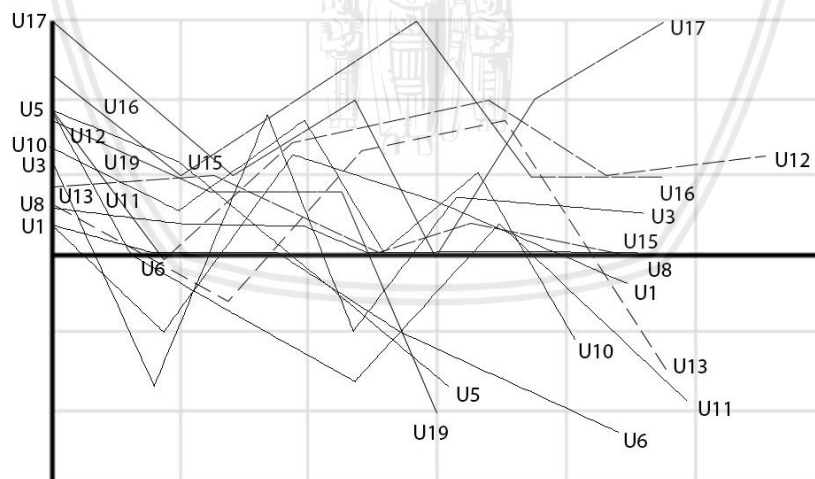
Gambar 4.28 Kurva *Degree-of-usage* JOOX dengan ID Responden

Kurva *degree-of-usage* menggambarkan frekuensi penggunaan aplikasi responden mulai dari ketika mereka pertama kali menggunakan JOOX. Responden menggambarkan perkembangan pengalaman mereka terhadap penggunaan aplikasi dari waktu ke waktu. Mereka bercerita dengan gambar tentang frekuensi penggunaan JOOX hingga saat ini.



Gambar 4.29 Kurva *Degree-of-usage* JOOX yang Mengalami Peningkatan (Improving)

Apabila responden menggambarkan peningkatan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, maka responden tersebut mengalami peningkatan pengalaman pengguna meskipun pernah ada penurunan di tengah-tengah. Sebanyak 7 dari total 20 responden menggambar kurva peningkatan pada kurva *degree-of-usage* JOOX.



Gambar 4.30 Kurva *Degree-of-usage* JOOX yang Mengalami Penurunan atau Stabil (Deteriorating & Stable)

Apabila responden menggambarkan penurunan di titik akhir daripada titik awal di gambar kurva, atau titik akhir mempunyai jarak yang sangat sedikit daripada titik awal, maka responden tersebut mengalami penurunan pengalaman pengguna atau pengalaman pengguna yang stabil meskipun pernah ada

peningkatan di tengah-tengah. Sebanyak 13 dari total 20 responden menggambar kurva penurunan dan stabil pada kurva *degree-of-usage* JOOX.

4.2.2.3 Data Analisis Kuisioner Pengalaman Pengguna

Dengan adanya komentar positif terhadap aplikasi, maka semakin sedikit juga komentar negative. Kurva yang positif berarti mengalami pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna yang meningkat. Untuk menguji hipotesis tersebut, terdapat kuisioner akhir pada metode *UX Curve*. Kuisioner akhir berisi lima butir pertanyaan yang memiliki skala 1-7 (1 = sangat tidak mungkin/sangat tidak setuju, 7 = sangat mungkin/sangat setuju).

Tabel 4.2 Daftar Jawaban Kuisioner Pengalaman Pengguna Aplikasi Spotify

Responden	Pertanyaan				
	1	2	3	4	5
U1	5	6	6	5	6
U2	6	6	6	6	6
U3	4	4	4	4	4
U4	5	6	6	4	6
U5	7	7	7	7	6
U6	7	7	7	7	7
U7	6	5	7	7	6
U8	2	3	4	2	4
U9	6	6	6	6	6
U10	7	6	6	6	6
U11	7	7	7	5	7
U12	7	7	7	7	7
U13	7	7	5	7	7
U14	7	7	7	7	7
U15	6	6	6	7	6
U16	5	5	5	4	4
U17	5	6	4	5	5

Responden	Pertanyaan				
	1	2	3	4	5
U18	7	6	7	7	7
U19	6	5	5	6	6
U20	7	6	6	6	7

Tabel 4.3 Daftar Jawaban Kuisioner Pengalaman Pengguna Aplikasi JOOX

Responden	Pertanyaan				
	1	2	3	4	5
U1	5	7	3	7	5
U2	6	6	6	6	6
U3	6	6	6	6	6
U4	7	6	6	7	6
U5	4	3	2	3	3
U6	2	2	1	3	1
U7	6	6	6	6	7
U8	4	2	2	2	2
U9	6	6	6	7	6
U10	4	3	4	2	3
U11	2	3	2	3	2
U12	6	5	7	5	6
U13	2	2	1	1	1
U14	7	6	7	7	7
U15	5	5	4	5	4
U16	6	6	4	4	5
U17	6	6	7	7	7

Responden	Pertanyaan				
	1	2	3	4	5
U18	2	2	1	4	1
U19	5	6	4	4	5
U20	5	4	4	4	4

Dari tabel 4.2 dan 4.3 berisi jawaban responden terhadap kuisioner kepuasan pengguna terhadap Spotify. Hasil rata-rata dari pertanyaan Q1 adalah 5.95 untuk Spotify dan 4.8 untuk JOOX. Untuk rata-rata dari pertanyaan Q2 adalah 5.9 untuk Spotify dan 4.6 untuk JOOX. Untuk rata-rata dari pertanyaan Q3 adalah 5.9 untuk Spotify dan 4.15 untuk JOOX. Untuk rata-rata dari pertanyaan Q4 adalah 5.75 untuk Spotify dan 4.65 untuk JOOX. Untuk rata-rata dari pertanyaan Q5 adalah 6 untuk Spotify dan 4.35 untuk JOOX.

4.2.3 Komentar Responden selama Sesi Penggambaran Kurva

Selama sesi menggambar kurva, responden menggambar satu demi satu titik yang menyatakan perubahan pengalaman pengguna yang mereka rasakan. Pada setiap perubahan tersebut akan muncul sebuah alasan tersendiri sehingga pengguna mengalami perubahan pengguna. Komentar pengguna adalah hal yang penting untuk diketahui karena interaksi pengguna dengan aplikasi bisa terlihat dari komentar-komentar yang dilontarkan dan sehingga mengetahui baik atau buruknya hubungan pengguna dengan aplikasi.

Tabel 4.4 Daftar Komentar Responden selama Sesi Penggambaran Kurva Spotify

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
Kurva General UX				
1	Positif	Mudah mencari lagu	U1, U14, U3, U11, U7	Pragmatis
		Premium bisa memberi royalty ke artis	U1, U11,	Hedonis
		Premium lebih murah daripada aplikasi X	U1	Hedonis
		Menggunakan aplikasi ini jadi lebih enjoy karena menghargai artis dan legal	U1, U14, U6	Hedonis
		Saya suka karena aplikasi ini menyediakan <i>playlist</i> yang	U5, U15, U20, U9, U8, U11,	Pragmatis

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
		bisa diputar sesuai <i>mood</i> , genre, dan terpopuler	U12, U13, U4, U16, U18, U19	
		Mudah membuat <i>playlist</i> sesuai keinginan	U5, U14, U15, U8, U6, U7, U13	Pragmatis
		Spotify menyediakan banyak lagu, lebih <i>update</i> , dan lebih lengkap, dari lagu jaman dulu hingga lagu <i>band</i> indie	U5, U14, U15, U20, U3, U10, U9, U2, U6, U12, U4, U16, U17, U18, U19	Hedonis
		Saya merasa lebih keren saat menggunakan aplikasi ini	U5, U10, U2, U7, U13, U4	Hedonis
		Kualitas lagunya bagus	U11, U18	Pragmatis
		Premium bisa menghilangkan iklan dan memudahkan akses untuk menggunakan aplikasi	U20, U3, U10, U9, U8, U11, U2, U6, U12, U7, U13, U4, U16	Pragmatis
		Ada <i>podcast</i> yang disiarkan dengan Bahasa Inggris	U12	Hedonis
2	Negatif	Biaya untuk berlangganan premium cukup mahal	U1, U10, U9, U11, U4, U18, U19	Hedonis
		Mebutuhkan <i>effort</i> lebih untuk menghapus dan menambahkan lagu di <i>playlist</i>	U1, U20, U17, U18	Pragmatis
		Apabila tidak berlangganan premium, akan susah untuk memutar lagu karena harus <i>shuffle</i> lagu dulu	U5, U14, U15, U3, U8, U11, U11, U6, U12, U13, U4, U17	Pragmatis
		Awalnya saya bingung bagaimana cara menggunakannya	U14, U10, U9	Pragmatis
		Hanya bisa <i>skip song</i> sebanyak 6x apabila tidak berlangganan premium	U15, U9, U6, U17	Pragmatis
		Banyak iklan	U10, U2, U6, U7	Hedonis
		Tidak ada fitur liriknya	U2, U13	Pragmatis

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
		Saat menggunakan aplikasi ini saya merasa baterai <i>smartphone</i> saya jadi lebih cepat habis	U7	Pragmatis
		Saat hendak mencari lagu, saya mencari-cari <i>search field</i> . Setelah beberapa saat baru menyadari bahwa search field ada di tab Search, bukan di Home	U4, U16, U17, U18, U19	Pragmatis
Kurva Attractiveness				
1	Positif	Tampilan seperti aplikasi musik lain pada umumnya	U1, U15, U8, U12, U7, U17, U18, U19	Hedonis
		Tampilan saat memutar musik bagus dan keren karena pada beberapa lagu ada <i>short animation picture</i> -nya	U1, U4	Hedonis
		Tampilan bagus, rapi, dan simple	U1, U14, U15, U20, U10, U9, U8, U11, U6, U12, U7, U13, U16, U17, U19, U18	Hedonis
		Warna dan ukuran <i>font</i> sangat cocok	U5, U3, U13 U19	Hedonis
		<i>Cover playlist</i> bisa diubah sesuai keinginan	U5, U18	Hedonis
		Saya menyukai warna tema Spotify	U14, U15, U10, U9, U8, U2, U18, U19	Hedonis
		Simbol pada tiap <i>button</i> (misal <i>play</i> atau <i>pause</i> lagu) mudah dimengerti	U20, U11, U6, U12, U18, U19	Pragmatis
		Pada setiap <i>podcast</i> ada gambarnya	U10	Hedonis
		Pada setiap rekomendasi <i>playlist</i> yang diberikan oleh Spotify terdapat gambar yang menggambarkan <i>playlist</i> tersebut pada cover. Misalnya, ada <i>playlist</i> yang	U6	Hedonis

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
		berisi lagu untuk diputar saat hujan, maka gambar pada covernya juga tentang hujan		
		<i>Sorting</i> lagu sangat rapi, ditata berdasarkan <i>song, album, artist, dan playlist</i>	U6	Pragmatis
2	Negatif	Saya tidak suka warna tema gelap	U1, U4, U16, U17	Hedonis
		Dulu kalau search tidak ada suggestion ketika mengetik <i>keyword</i>	U1	Pragmatis
		Saya merasa tampilannya agak susah dipahami	U5, U14, U7	Hedonis
		Tidak ada <i>search field</i> di <i>Home</i>	U4, U16, U17	Pragmatis
Kurva Ease-of-use				
1	Positif	Mudah untuk mencari dan menemukan lagu dengan adanya <i>suggestion song, album, artist, playlist</i>	U1, U5, U14, U15, U3, U10, U9, U8, U6, U12, U7, U13, U4, U17, U19	Pragmatis
		Aplikasi ini mudah untuk digunakan secara keseluruhan	U1, U15, U20, U9, U2, U12, U13, U19	Pragmatis
		Meskipun awalnya kesulitan, aplikasi ini mudah untuk dipelajari	U14, U3, U10, U9, U11, U7, U18	Pragmatis
		Mudah untuk membuat <i>playlist</i>	U15, U3, U10, U6, U12, U7, U13, U19	Pragmatis
		Memang betul aplikasi ini mudah untuk digunakan namun mempunyai akses yang terbatas apabila tidak premium	U15, U6, U4, U19	Pragmatis
		Mudah menemukan lagu sesuai <i>mood, genre, dan chart</i> melalui <i>playlist</i> yang disediakan	U20, U11, U4, U17, U19	Hedonis

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
		Mudah untuk berlangganan premium melalui pembayaran pulsa	U6	Pragmatis
		Saat membuka playlist sendiri, terdapat <i>suggestion song</i> di bagian bawah. Sangat membantu untuk mengetahui lagu baru yang mungkin akan disukai bisa langsung ditambahkan ke <i>playlist</i>	U12, U16	Pragmatis dan Hedonis
2	Negatif	Menghapus dan menambah lagu di <i>playlist</i> butuh <i>effort</i> lebih	U1, U10, U7, U16, U17, U18	Pragmatis
		Tampilannya susah dipahami sehingga terkadang saya agak bingung menggunakan Spotify	U5, U14, U8, U7, U18	Pragmatis dan Hedonis
		Akses untuk menggunakan fitur-fitur akan susah untuk digunakan apabila tidak berlangganan premium	U8, U16, U17	Pragmatis
Kurva Utility				
1	Positif	Bisa menemukan lagu dengan cepat dan tepat	U1, U14, U3, U10, U9, U8, U6, U12, U7, U4	Pragmatis
		Premium berguna untuk menghilangkan iklan dan mendengarkan lagu secara <i>offline</i>	U1, U5, U14, U15, U20, U10, U11, U6, U7, U4, U16, U19	Pragmatis dan Hedonis
		Aplikasi ini menyediakan berbagai macam <i>playlist</i> sangat berguna, saya bahkan tidak tau bahwa saya akan sangat membutuhkannya	U1, U5, U9, U8, U13, U4, U16, U17, U18, U19	Pragmatis dan Hedonis
		Bagus karena bisa membuat <i>playlist</i> sendiri sehingga bisa memilih lagu apa saja yang akan diputar	U5, U14, U15, U3, U10, U6, U7, U16, U17, U18, U19	Pragmatis dan Hedonis
		Aplikasi ini bisa memenuhi kebutuhan saya	U5, U20, U9, U8, U11, U2,	Hedonis

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
			U6, U12, U7, U13, U16, U18, U19	
		Bisa memutar lagu secara bebas dengan premium	U14, U3, U12, U18	Hedonis
		Ada <i>suggestion song</i> di bagian bawah playlist sehingga mudah untuk menambahkan lagu	U20, U11	Pragmatis dan Hedonis
		Dengan adanya fitur <i>podcast</i> bisa menambah wawasan dan pandangan terhadap isu-isu tertentu. Topik bahasan di <i>podcast</i> pun sangat menarik	U11, U12	Hedonis
		Kualitas lagu bagus, tidak perlu memilih mau yang <i>low</i> atau <i>high quality</i>	U13	Pragmatis
2	Negatif	Harus premium untuk <i>unlimited shuffle song</i>	U15, U13, U4, U17	Pragmatis
		Tidak bisa memutar musik dengan bebas apabila tidak premium	U15, U3, U17	Hedonis
		Harga premium terlalu mahal bagi saya	U9, U8, U17, U19	Hedonis
Kurva Degree-of-usage				
1	Positif	Saya sering mencari lagu-lagu baru melalui beragam <i>playlist</i> yang disediakan oleh Spotify	U1, U5, U14, U15, U10, U9, U8, U11, U2, U6, U7, U13, U4, U16, U17, U19	Hedonis
		Saya sering berlangganan premium	U1, U14, U15, U10, U9, U11, U6, U7, U16	Hedonis
		Saya menggunakan aplikasi ini setiap hari	U1, U14, U15, U6, U13, U17, U18	Pragmatis
		Saya menggunakan Spotify ketika ingin <i>share link</i> di media sosial karena terlihat lebih keren	U4	Hedonis

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
		Saya sering memutar musik	U5, U15, U20, U2, U12, U7	Pragmatis
		Ketika ingin mendengarkan musik, saya selalu menggunakan aplikasi ini	U5, U20, U10, U11, U7, U16, U19	Hedonis
		Saya sering meng- <i>update</i> <i>playlist</i> saya	U14, U20, U9, U11, U6, U12, U7	Pragmatis
		Terkadang saya mendengarkan <i>podcast</i>	U11, U12	Hedonis
2	Negatif	Saya jarang membuat <i>playlist</i> , tapi punya beberapa	U1, U18, U19	Pragmatis
		Saya jarang berlangganan premium	U5, U20, U8, U13, U4, U17, U19	Hedonis
		Saya jarang memutar <i>playlist</i> yang disediakan oleh Spotify	U20	Hedonis
		Saya jarang menggunakan Spotify karena aksesnya yang susah apabila tidak premium	U3, U8, U19	Pragmatis

Tabel 4.5 menunjukkan seluruh komentar atau alasan yang dilontarkan responden selama sesi penggambaran kurva untuk aplikasi Spotify. Berdasarkan dari komentar-komentar tersebut, komentar positif yang paling sering disebut adalah tampilan dari aplikasi Spotify. Responden merasa bahwa Spotify memiliki tampilan yang tertata dengan rapi dan sederhana. Mereka juga merasa bahwa Spotify memiliki warna *layout* aplikasi yang pas dan tidak membuat mata mereka sakit. Hal ini wajar menjadi perhatian mereka karena aplikasi musik menyediakan banyak cukup banyak sehingga mereka membutuhkan tampilan yang akan membuat mereka nyaman untuk melihat-lihat bahkan apabila waktunya hanya sebentar. Selain itu tampilan aplikasi yang sederhana juga tetap terlihat keren dan 'mahal'. Hal ini membuat pengguna merasa keren karena menggunakan aplikasi yang keren, ditambah fakta bahwa mereka menggunakan aplikasi yang legal. Beragam *playlist* yang disediakan oleh Spotify juga dirasa sangat berguna. Koleksi lagu yang lengkap dan *up-to-date* merupakan nilai tambah bagi pengguna sehingga juga banyak komentar mengenai koleksi lagu. Sedangkan permasalahan yang dialami oleh responden adalah akses aplikasi yang susah. Akses aplikasi sangat terbatas apabila pengguna tidak berlangganan Spotify premium. Pengguna tidak bisa memutar lagu secara bebas, harus di *shuffle* terlebih dahulu. Karena harus memutar lagu secara *shuffle*, lagu yang diputar oleh aplikasi belum tentu lagu yang ingin didengarkan oleh pengguna sehingga beberapa pengguna menggunakan fitur *skip song*. Namun fitur tersebut terbatas, hanya dapat

digunakan sebanyak enam kali. Masalah lain apabila tidak berlangganan premium adalah lagu tidak bisa di *download* untuk didengarkan secara *offline*.

Tabel 4.5 Daftar Komentar Responden selama Sesi Penggambaran Kurva JOOX

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
Kurva General UX				
1	Positif	Bisa <i>download</i> beberapa lagu dalam jumlah terbatas untuk didengarkan secara <i>offline</i> , bahkan saat tidak VIP	U1, U5, U14, U20, U3, U16, U17, U19, U18	Pragmatis dan Hedonis
		Mudah mencari lagu	U5, U14, U3, U11, U10, U8, U2, U7, U12, U16, U18	Pragmatis
		Bagus ada fitur karaokenya	U1, U5, U8, U12, U4	Pragmatis
		Tersedia lirik di beberapa lagu, sangat berguna	U1, U5, U2, U6, U13, U4, U18	Pragmatis
		Lagu yang disediakan oleh JOOX semakin banyak	U14	Hedonis
		Mudah membuat <i>playlist</i> sesuai keinginan	U5, U15, U20	Pragmatis
		Saya merasa saya dapat mengandalkan aplikasi ini apabila ingin mendengarkan musik	U3, U12	Hedonis
		Saya suka ketika aplikasi ini memberikan kesempatan untuk mencoba VIP secara gratis, dan cara mendapatkannya pun mudah. Hanya dengan menonton iklan selama 30 detik sudah mendapatkan coba VIP gratis	U14, U15, U20, U11, U10, U2, U6, U7, U16, U17, U19	Hedonis
		Aplikasi tidak memiliki ukuran yang terlalu besar sehingga bisa menghemat memori	U5	Pragmatis
		<i>Playlist</i> mudah diatur	U11, U7, U12, U17	Pragmatis

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
		Bisa mendengarkan cover karaoke yang dibuat oleh pengguna lain	U14	Hedonis
		Bisa <i>download</i> lagu sepuasnya dan menghilangkan iklan dengan berlangganan VIP. Kemudian lagu yang sudah didownload bisa didengarkan secara offline	U3, U10, U9, U8, U2, U7, U12, U13	Pragmatis
		Ada banyak pilihan lagu untuk karaoke	U10	Hedonis
		Aplikasi yang praktis karena bisa mendengarkan lagu sekaligus karaoke, tidak perlu <i>download</i> aplikasi lain lagi	U4	Pragmatis
2	Negatif	Membutuhkan <i>effort</i> lebih untuk menghapus dan menambahkan lagu di <i>playlist</i>	U1, U8, U6, U13	Pragmatis
		Saya tidak terlalu tertarik saat muncul fitur karaoke	U3	Hedonis
		Terlalu banyak fitur	U1	Pragmatis
		Saya bingung bagaimana cara menggunakannya	U14, U15, U3, U8, U6, U13	Pragmatis
		Lagu tidak lengkap	U1, U5, U14, U3, U10, U8, U16, U17	Hedonis
		Pilihan lagu karaoke sedikit	U5	Hedonis
		Saat pertama kali mencoba karaoke, suara tidak terekam dan tidak sinkron	U1, U11	Pragmatis
		Tidak bisa memutar lagu secara bebas apabila tidak VIP	U5	Pragmatis
		Terlalu banyak iklan <i>pop-up</i>	U5, U14, U15, U20, U6, U7, U13	Hedonis
		Akses terbatas apabila tidak berlangganan VIP	U15, U4	Pragmatis
		Kualitas lagu jelek	U11, U16	Pragmatis

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
		Tidak ada <i>suggestion song</i> saat membuka <i>playlist</i> yang kita buat sendiri, tidak seperti Spotify	U9	Pragmatis
		Respon aplikasi sangat lambat. Aplikasi ini lemot	U13	Pragmatis
		Lirik lagu kadang tidak sesuai	U17	Pragmatis
Kurva Attractiveness				
1	Positif	Saya suka tampilan saat memutar lagu yang sekarang. Tampilan yang lama saya kurang menyukainya karena gambar CD yang berputar-putar membuat saya pusing	U11	Hedonis
		Tatanan aplikasi mirip seperti aplikasi musik lain pada umumnya	U1, U5, U15, U20, U11, U10, U8, U2, U7, U12, U4, U17, U19	Hedonis
		Tampilan <i>simple</i>	U5, U20, U16	Hedonis
		Warna dan ukuran <i>font</i> sangat cocok	U1, U3, U10, U6, U17, U18	Hedonis
		Tampilan untuk karaoke menarik	U1, U8	Hedonis
		Saya menyukai warna tema aplikasi	U14, U15, U3, U11, U9, U8, U6, U4, U16, U17, U19	Hedonis
		Simbol pada tiap <i>button</i> (misal <i>play</i> atau <i>pause</i> lagu) mudah dimengerti	U14	Pragmatis
		Bisa mengubah tema sesuai pilihan yang ada	U15, U10	Hedonis
		Efek pada fitur karaoke sangat keren	U3, U11, U10, U4	Hedonis
		Ada lirik saat memutar lagu	U11, U10, U6, U4, U17	Hedonis
2	Negatif	Pilihan tema sedikit	U20	Hedonis

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
		Tampilan terlalu ramai	U1, U15, U12, U13, U4, U18	Hedonis
		Tidak ada perubahan berarti pada tampilan	U5, U2, U13, U17, U19	Hedonis
		Saya tidak suka warna temanya	U13	Hedonis
Kurva Ease-of-use				
1	Positif	Mudah untuk mencari dan menemukan lagu dengan adanya <i>suggestion song, album, artist, playlist</i>	U5, U14, U15, U20, U11, U10, U9, U8, U2, U7, U12, U4, U16, U17	Pragmatis
		Aplikasi ini mudah untuk digunakan secara keseluruhan	U1, U5, U15, U20, U3, U10, U9, U2, U4, U16, U17, U18	Pragmatis
		Meskipun awalnya kesulitan, aplikasi ini mudah untuk dipelajari	U14, U3, U8, U6, U12, U13, U19	Pragmatis
		Mudah untuk membuat <i>playlist</i>	U5, U14, U15, U11, U10, U2, U7, U12, U13, U16, U17	Pragmatis
		Sudah familiar dengan tampilan aplikasi musik serupa	U1, U2, U18	Pragmatis
		Lirik lagu muncul secara otomatis saat memutar lagu	U1, U4, U16, U17	Hedonis
		Ada lirik lagu pada fitur karaoke	U3, U11, U8, U12, U4	Hedonis
2	Negatif	Menghapus dan menambahkan lagu di <i>playlist</i> butuh <i>effort</i> lebih	U1, U9, U8, U6, U13	Pragmatis
		<i>Device</i> harus tersambung ke WI-FI untuk <i>download</i> lagu	U3	Pragmatis
		Untuk <i>skip</i> lagu harus membuka aplikasi dulu	U13	Pragmatis
Kurva Utility				

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
1	Positif	Saya menyukai JOOX karena mempunyai berbagai macam fitur, <i>all-in-one application</i>	U5, U4	Pragmatis
		Saya menyukai adanya fitur karaoke	U1, U20, U10, U8, U12, U4	Hedonis
		Lirik lagu sangat berguna	U1, U4, U16, U17, U19, U18	Hedonis
		Bagus karena bisa membuat <i>playlist</i> sendiri sehingga bisa memilih lagu apa saja yang akan diputar	U5, U15, U11, U10, U8, U2, U7, U12, U16, U19, U18	Pragmatis
		Berlangganan VIP sangat berguna karena bisa <i>download</i> lagu untuk diputar <i>offline</i> , bisa <i>replay</i> lagu, tidak ada iklan, dan semua lagu bisa diputar	U14, U20, U11, U2, U6, U13, U4, U16, U17	Pragmatis
		Aplikasi ini bisa memenuhi kebutuhan saya	U14, U9, U8, U4, U17	Pragmatis
		Saya biasanya menggunakan JOOX saat pergi ke tempat yang tidak ada sinyal, karena JOOX men- <i>download</i> 20 lagu terakhir yang kita dengarkan secara otomatis.	U3, U12, U17	
		Saya merasa terhibur saat menggunakan aplikasi ini	U3, U7, U12, U16	Hedonis
2	Negatif	Karena terlalu banyak fitur, jadi banyak fitur yang tidak saya gunakan	U1, U3, U17	Pragmatis
		Saya merasa kebutuhan tidak terpenuhi apabila lagu yang saya temukan tidak ada, sedangkan koleksi lagu JOOX tidak lengkap	U5, U10, U9, U8	Pragmatis dan Hedonis
		Fitur karaoke kadang ada <i>bug</i> yang menyebalkan, jadi tidak bisa menikmati dan <i>enjoy</i> saat karaoke	U11	Pragmatis dan Hedonis

No.	Jenis Komentar	Komentar	Sumber Responden	Kategori
		Kadang kualitas lagu tidak bagus sehingga kurang enak untuk didengar	U2	Pragmatis dan Hedonis
		Meskipun bisa memenuhi kebutuhan saya, saya tetap tidak nyaman menggunakan aplikasi ini	U6, U13	Hedonis
Kurva <i>Degree-of-usage</i>				
1	Positif	Saya sering mencari lagu-lagu baru melalui beragam <i>playlist</i> yang disediakan oleh JOOX	U3, U11, U10, U8, U2, U7, U12, U13, U4, U17	Pragmatis
		Saya sering menggunakan aplikasi ini	U5, U14, U15, U9, U7, U12, U4, U16, U17	Pragmatis
		Saya sering memakai fitur karaoke	U1, U12	Hedonis
		Saya pernah membuat <i>playlist</i>	U14, U15, U20, U3, U10, U9, U8, U6, U7, U12, U13, U16, U18	Pragmatis
		Saya cukup sering berlangganan VIP	U10, U9, U8, U7, U16	Hedonis
		Saya beberapa kali menggunakan fitur karaoke	U10, U4	Hedonis
2	Negatif	Saya jarang membuat <i>playlist</i> , tapi punya beberapa	U1, U11	Pragmatis
		Saya jarang berlangganan VIP	U1, U15, U20, U3, U11, U2, U6, U12, U13, U4, U17	Hedonis
		Saya hanya menggunakan JOOX pada waktu tertentu saja	U1, U15, U20, U11, U10, U8, U6, U13, U16, U17, U19, U18	Pragmatis

Seluruh komentar atau alasan yang dilontarkan responden selama sesi penggambaran kurva untuk aplikasi JOOX ditunjukkan pada Tabel 4.5. Berdasarkan dari komentar-komentar tersebut, komentar positif yang paling sering disebut adalah keramahan aplikasi terhadap pengguna. JOOX beberapa kali menawarkan coba VIP gratis kepada pengguna. Hanya cukup dengan menonton

video iklan berdurasi 30-60 detik, pengguna sudah bisa mendapatkan VIP secara gratis selama beberapa jam. Meskipun mendapatkan VIP dengan waktu yang singkat, setidaknya pengguna sudah memiliki pengalaman menggunakan VIP. Dari pengalaman tersebut, pengguna bisa memutuskan apakah mereka membutuhkan VIP lebih lanjut atau tidak. Sedangkan untuk permasalahan yang dialami oleh adalah meskipun sebagian kebutuhan terpenuhi, JOOX adalah aplikasi yang kurang menyenangkan bagi mereka. Iklan *pop-up* pada JOOX adalah hal yang menyebalkan bagi mereka, tidak seperti iklan Spotify yang lebih kreatif sehingga lebih enak untuk didengarkan. Iklan *pop-up* juga memengaruhi tampilan sehingga terlihat lebih ramai, padahal tampilan JOOX sendiri sudah ramai karena memiliki fitur yang lebih banyak. Bagi sebagian responden, hal itu membingungkan dan mengganggu mereka sehingga memutuskan untuk menggunakan aplikasi lain sebagai alternative.



BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Hasil Kurva

Pada sub bab ini akan memaparkan hasil analisis kurva terhadap kedua aplikasi, yaitu Spotify dan JOOX. Terdapat total 200 kurva yang telah dikumpulkan, 100 untuk Spotify dan 100 untuk JOOX. Kurva-kurva tersebut menunjukkan interaksi responden dengan aplikasi, mulai dari awal penggunaan hingga saat ini. Dari kurva tersebut dapat ditemukan beberapa interaksi yang kurang baik apabila responden merasa canggung dengan fitur yang mereka gunakan dan interaksi yang nyaman apabila fitur dirasa ramah. Interaksi tersebut adalah hal-hal yang dapat memengaruhi peningkatan atau penurunan pengalaman pengguna terhadap aplikasi.

5.1.1 Kecenderungan Kurva

Berikut adalah hasil dari jumlah kecenderungan kurva pada tiap Kurva pada masing-masing aplikasi.

Tabel 5.1 Jumlah Perbedaan Kecenderungan Tiap Kurva Spotify

Kurva	Improving	Deteriorating	Stable
<i>General UX</i>	18	1	1
<i>Attractiveness</i>	12	5	3
<i>Ease-of-use</i>	13	3	4
<i>Utility</i>	16	0	4
<i>Degree-of-usage</i>	9	2	9
Jumlah	68	11	21

Pada tabel 5.1, dapat dilihat bahwa jumlah kurva yang mengalami peningkatan (*improvement*) mendominasi. Hal tersebut menandakan terjadinya peningkatan pada pengalaman pengguna pada Spotify. Pengalaman yang menyenangkan dengan aplikasi dapat meninggalkan kesan positif sehingga terjadi peningkatan pada pengalaman pengguna. Namun pada kurva *degree-of-usage*, kurva yang mengalami peningkatan dan stabil (*stable*) memiliki jumlah yang sama. Hal ini mungkin dapat disebabkan dari gaya hidup maupun hobi masing-masing responden yang memengaruhi penggunaan mereka terhadap aplikasi. Pada aplikasi Spotify, tidak ada satupun responden yang menggambarkan kurva *utility*. Dari sini dapat ditarik kesimpulan bahwa kurva *utility* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengguna terhadap aplikasi Spotify. Seluruh pengguna memberikan komentar yang baik tentang kebergunaan aplikasi ini, salah satu komentarnya adalah "Spotify menyediakan satu playlist personal yang berisi lagu-lagu yang mungkin akan saya sukai. Saya menyukai adanya fitur

tersebut.”. Sedangkan kurva *degree-of-usage* memiliki jumlah kurva *improving* dan *stable* yang sama. Pada gambar 4.16, dapat dilihat bahwa 8 dari 9 kurva *stable* berawal dan berakhir di titik yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa 8 dari 9 pengguna masih mengandalkan aplikasi Spotify sebagai sumber musik mereka sehari-hari. Sedangkan 1 dari 9 kurva *stable* memiliki titik awal dan akhir yang cukup rendah. Responden ini memberi komentar “Apabila tidak menggunakan versi premium, saya merasa kesusahan karena akses Spotify jadi sangat terbatas. Maka dari itu saya jarang menggunakannya.”. Sebagian besar responden sudah merasa aplikasi ini cukup baik untuk mereka, baik dalam aspek kebergunaan maupun tampilan aplikasi. Dalam kurva *attractiveness*, beberapa kurva yang mengalami *deteriorating* ada karena alasan preferensi dari responden. Salah satu komentar yang dilontarkan adalah “Saya tidak menyukai warna tema aplikasi Spotify, gelap.”.

Tabel 5.2 Jumlah Perbedaan Kecenderungan Tiap Kurva JOOX

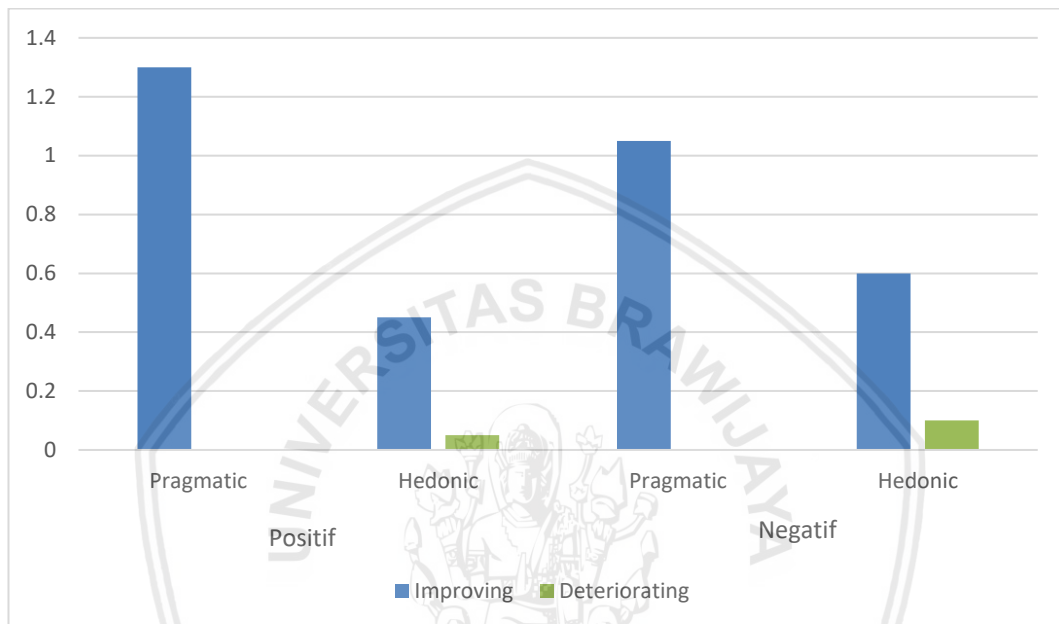
Kurva	Improving	Deteriorating	Stable
<i>General UX</i>	10	5	5
<i>Attractiveness</i>	11	4	5
<i>Ease-of-use</i>	15	1	4
<i>Utility</i>	11	4	5
<i>Degree-of-usage</i>	7	12	1
Jumlah	54	26	20

Pada tabel 5.3, jumlah kurva *improvement* pada aplikasi JOOX mengalami sedikit penurunan daripada Spotify. Sedangkan kurva yang mengalami penurunan (*deteriorating*) jumlahnya bertambah. Kurva *degree-of-usage* memiliki jumlah kurva *deteriorating* yang paling tinggi daripada kurva lainnya. Salah satu responden beralasan “Saya jarang menggunakan JOOX karena koleksi lagunya kurang lengkap.” Meskipun begitu, kurva lainnya tidak kurva *deteriorating* yang banyak, sehingga dapat dilihat bahwa frekuensi penggunaan yang menurun terjadi karena beberapa pengguna memiliki preferensi pengguna terhadap koleksi lagu yang dimiliki oleh JOOX. Namun pada kurva General UX, satu dari lima responden yang menggambar kurva *deteriorating* juga memutuskan untuk meninggalkan aplikasi JOOX secara perlahan-lahan karena tidak menyukai aplikasi ini meskipun mengakui bahwa aplikasi ini termasuk “ramah” kepada pengguna karena pengguna dapat mendengarkan musik secara offline meskipun tidak berlangganan VIP.

5.1.2 Analisis Komentar pada Perubahan Pengalaman Pengguna

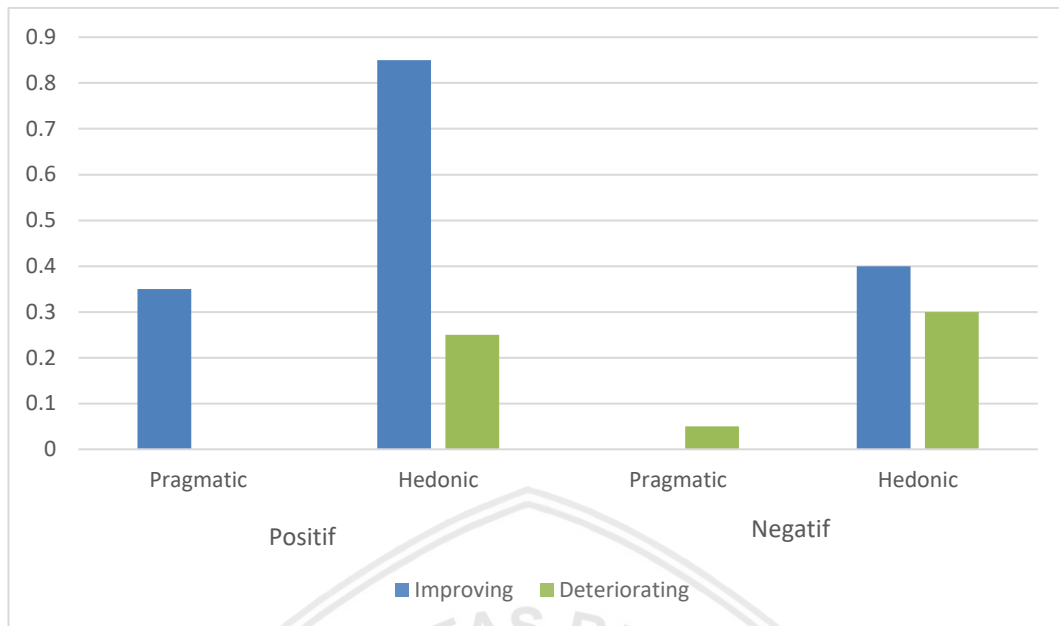
Untuk mendukung sesi penggambaran kurva, responden memberi komentar faktor-faktor naik atau turunnya titik pada kurva sesuai dengan

pengalaman mereka. Kemudian komentar tersebut dibagi menjadi dua kategori, yaitu *pragmatic* dan *hedonic*. Komentar *pragmatic* berhubungan dengan *functionality* dan *practicality*. penggunaan, misalnya responden menjelaskan bahwa “Kadang susah untuk add lagu ke *playlist*.”. Sedangkan komentar *hedonic* adalah komentar yang berhubungan dengan *stimulation*, *identification*, dan *beauty*, misalnya seperti “Saya menggunakan aplikasi ini untuk share di media sosial karena terlihat keren.” (Hassenzahl, 2003). Terdapat total 250 komentar positif dan



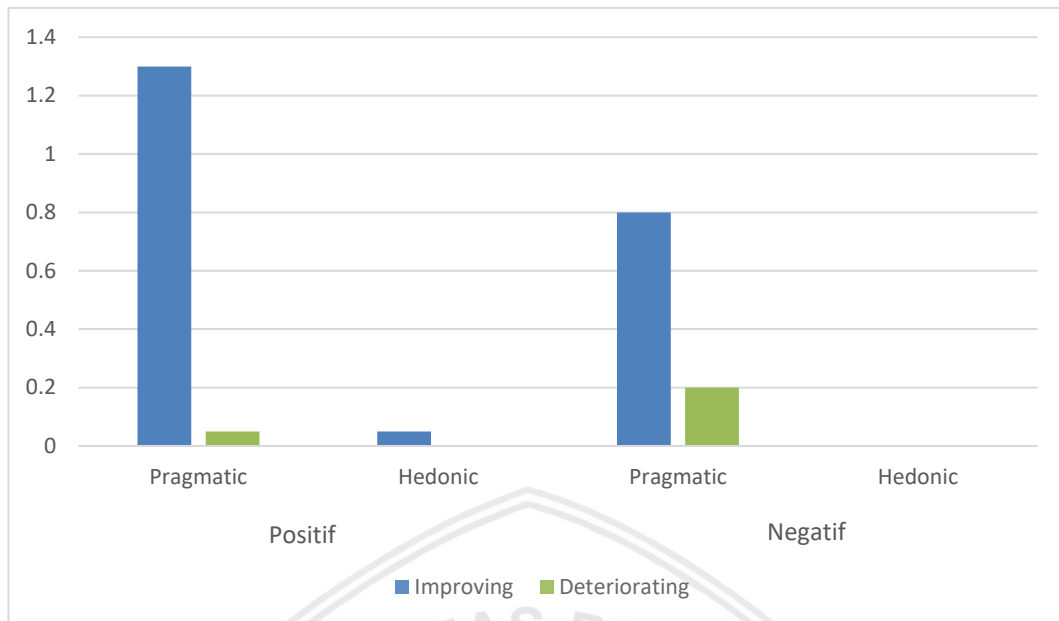
Gambar 5.1 Grafik Mean Komentar Positif dan Negatif pada Kurva General UX Spotify

Pada gambar 5.1, *mean* tertinggi dimiliki oleh kurva yang mengalami *improving* untuk komentar positif pragmatis dengan nilai 1.3. Salah satu dari komentar tersebut adalah “Saya suka ketika Spotify memberi saya sebuah *playlist* yang berisi lagu-lagu yang mungkin saya sukai.”. Komentar tersebut memiliki arti bahwa pengguna menyukai aplikasi yang bisa memperhatikan mereka secara *personal* sehingga dapat mengetahui lagu apa saja yang mereka sukai. Spotify mempunyai algoritma untuk menyediakan sebuah *playlist* yang berisi lagu-lagu yang mungkin akan disukai dari daftar lagu yang telah diputar oleh pengguna tersebut. Sedangkan komentar negatif *pragmatic* pada kurva yang mengalami *deteriorating* bernilai nol karena tidak ada yang memberi komentar pada kategori tersebut. Kategori komentar pragmatis banyak disebut pada kurva *general UX* karena ketika responden menggunakan aplikasi untuk pertama kalinya, mereka lebih berfokus kepada fungsionalitas terlebih dahulu. Dengan jumlah komentar positif terbanyak, berarti aspek pragmatis memberi pengaruh yang menyebabkan terjadinya *improvement* dalam kurva *general UX*.



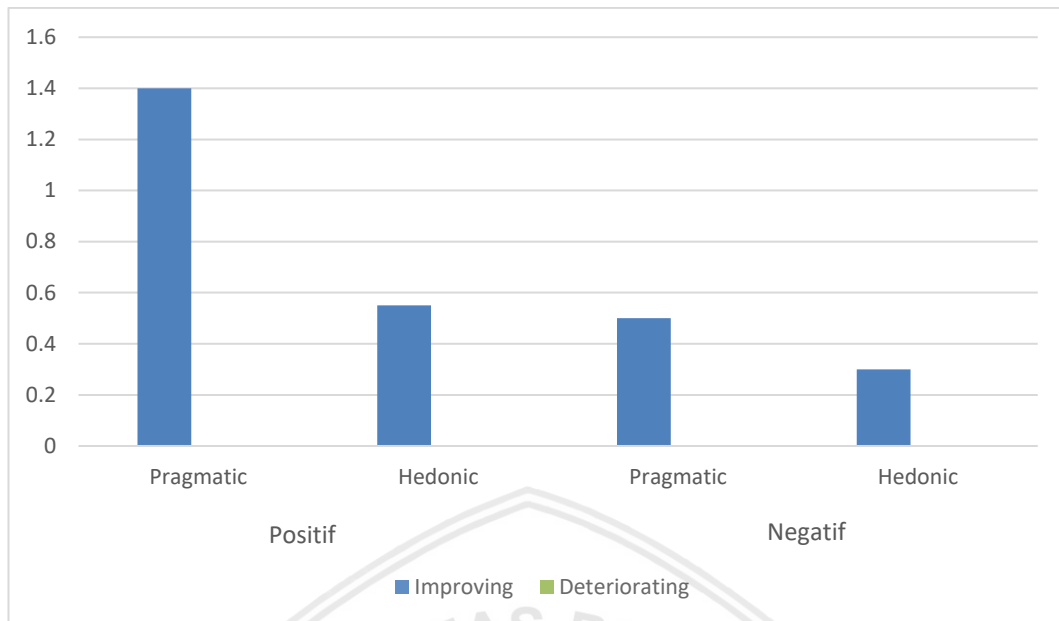
Gambar 5.2 Grafik *Mean* Komentar Positif dan Negatif pada Kurva Attractiveness Spotify

Pada gambar 5.2, *mean* tertinggi dimiliki oleh kurva yang mengalami *improving* untuk komentar positif *hedonic* dengan nilai 0.85. Salah satu dari komentar tersebut adalah “Saya suka tampilan Spotify karena terlihat rapi dan *sleek*.”. Spotify identik dengan warna hitam yang lebih ramah untuk dilihat dalam jangka waktu yang cukup lama dan warna hijau yang menenangkan. Penataan *layout* aplikasi yang rapi membuat kesan yang lebih “mahal” pada aplikasi. Sedangkan komentar positif *pragmatic* pada kurva yang mengalami *deteriorating* dan komentar negatif *pragmatic* pada kurva yang mengalami *improving* bernilai nol karena tidak ada yang memberi komentar pada kategori tersebut. Aspek *hedonic* disebut paling banyak sebagai alasan dalam kurva *attractiveness*, baik oleh responden yang menggambarkan kurva *improving* maupun *deteriorating*. Hal ini wajar ditemukan karena tampilan termasuk pada kategori beauty dari aspek *hedonic*. Namun biasanya tampilan tersebut mempengaruhi *functionality* atau *practicality* sebuah aplikasi sehingga terdapat beberapa komentar pragmatic juga pada kurva *attractiveness*.



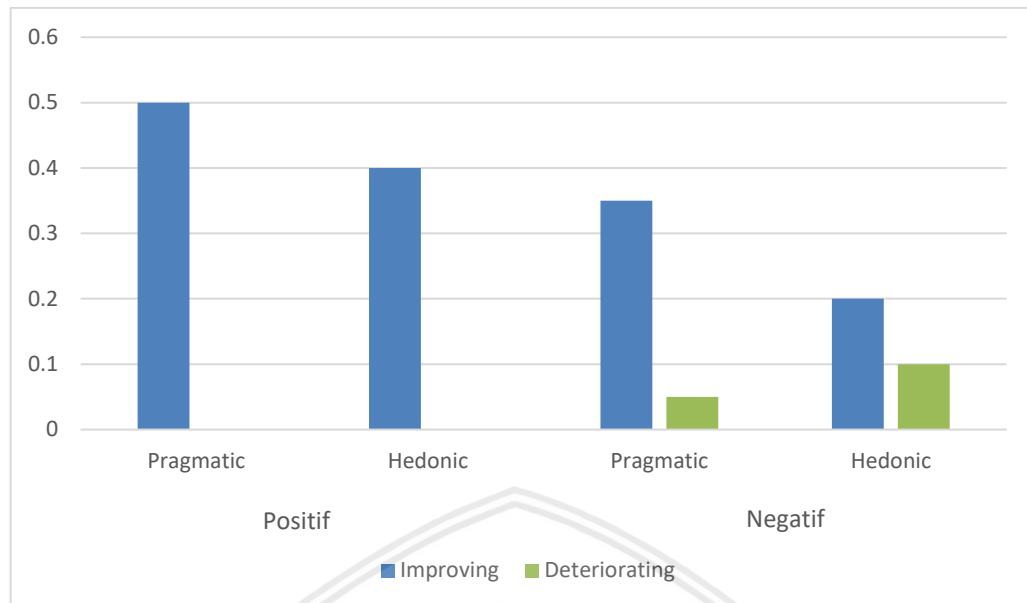
Gambar 5.3 Grafik *Mean* Komentar Positif dan Negatif pada Kurva *Ease-of-use* Spotify

Pada gambar 5.3, *mean* tertinggi dimiliki oleh kurva yang mengalami *improving* untuk komentar positif *pragmatic* dengan nilai 1.3. Salah satu dari komentar tersebut adalah “Saya merasa Spotify adalah aplikasi yang mudah untuk dipelajari.”. Sedangkan komentar negatif *hedonic* pada kurva yang mengalami *improving* dan *deteriorating* bernilai nol karena tidak ada yang memberi komentar pada kategori tersebut. Kemudahan penggunaan termasuk dalam aspek *pragmatic*, yaitu *practicality*, sehingga aspek *pragmatic* paling banyak disebut oleh responden, baik dalam komentar positif maupun negatif. Namun, angka yang tinggi yang dimiliki oleh kurva yang mengalami *improving* untuk komentar positif *pragmatic* dapat diartikan bahwa *practicality* aplikasi Spotify sudah cukup baik sehingga mampu membuat memori dan pengalaman yang baik dengan pengguna.



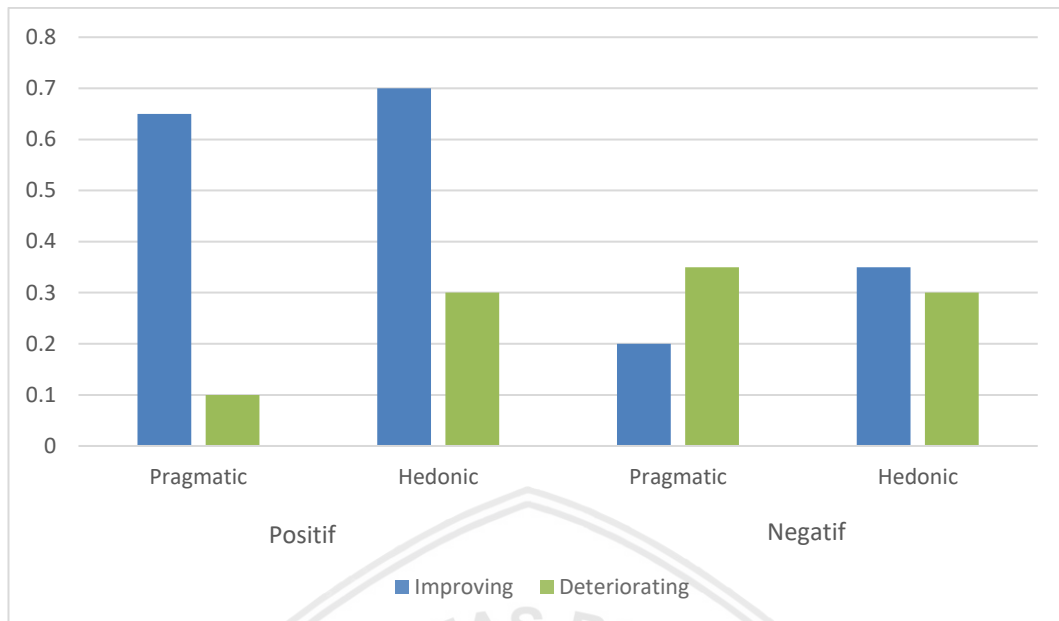
Gambar 5.4 Grafik *Mean* Komentar Positif dan Negatif pada Kurva *Utility* Spotify

Pada gambar 5.4, *mean* tertinggi dimiliki oleh kurva yang mengalami *improving* untuk komentar positif *pragmatic* dengan nilai 1.4. Salah satu dari komentar tersebut adalah “Spotify menyediakan fitur membuat playlist yang sangat berguna.”. Dalam sebuah aplikasi, privasi merupakan salah satu hal yang penting bagi pengguna. Apabila aplikasi *music streaming* menyediakan sebuah fitur yang membebaskan mereka untuk membuat playlist sesuai dengan preferensi pengguna, mereka akan menyukai hal tersebut. Sedangkan seluruh komentar *hedonic* bernilai nol karena tidak ada kurva *utility* yang mengalami *deteriorating*. Pada kurva *utility* terdapat pembahasan kebergunaan aplikasi bagi pengguna, yang termasuk dalam aspek *pragmatic*, yaitu *functionality*. Spotify sudah memiliki *functionality* yang baik sehingga mampu membuat memori dan pengalaman pengguna yang baik bagi penggunanya dan mendapatkan banyak komentar-komentar positif.



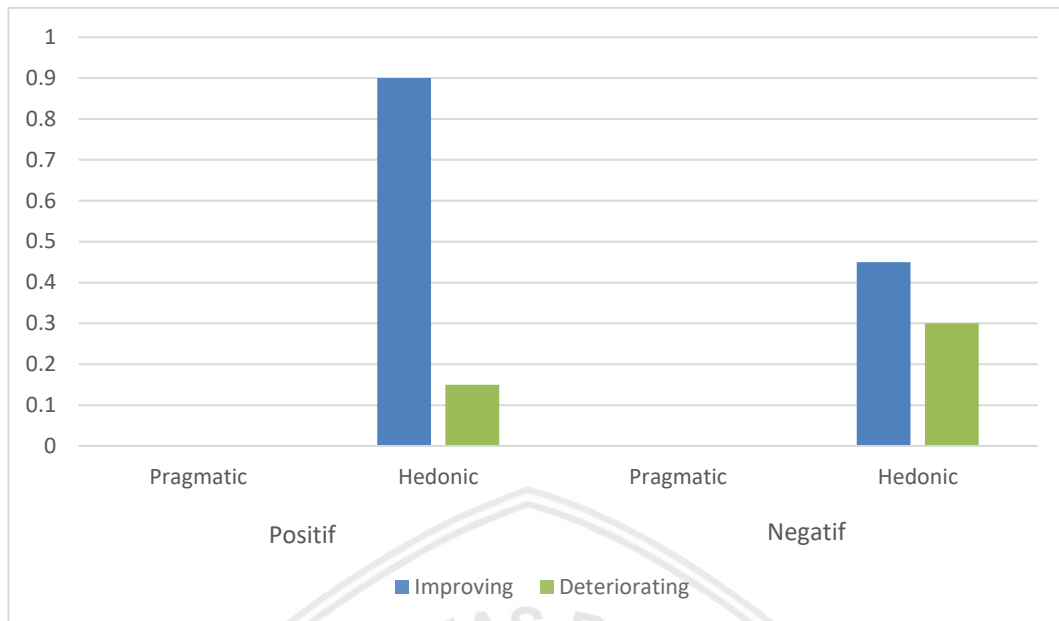
Gambar 5.5 Grafik Mean Komentar Positif dan Negatif pada Kurva *Degree-of-usage* Spotify

Pada gambar 5.5, *mean* tertinggi dimiliki oleh kurva yang mengalami *improving* untuk komentar positif *pragmatic* dengan nilai 0.5. Salah satu dari komentar tersebut adalah “Saya mendengarkan musik dengan Spotify setiap hari.”. Sedangkan komentar positif *pragmatic* dan *hedonic* pada kurva yang mengalami *deteriorating* bernilai nol karena tidak ada yang memberi komentar pada kategori tersebut. Komentar *pragmatic* menjadi alasan utama responden tetap menggunakan aplikasi Spotify meskipun terdapat kekurangan juga. Komentar *pragmatic* tersebut ternyata juga didukung oleh beberapa pernyataan *hedonic* responden terhadap aplikasi. Dalam kontinuitas penggunaan aplikasi, aspek *pragmatic* dan *hedonic* merupakan dua aspek yang berkesinambungan untuk menunjang loyalitas pengguna sehingga tetap menggunakan aplikasi. Dalam kurva *attractiveness* (Gambar 4.16) sendiri, hanya terdapat tiga kurva yang mengindikasikan bahwa responden sudah jarang dan tetap jarang menggunakan aplikasi Spotify, yaitu pada U3, U8, dan U19).



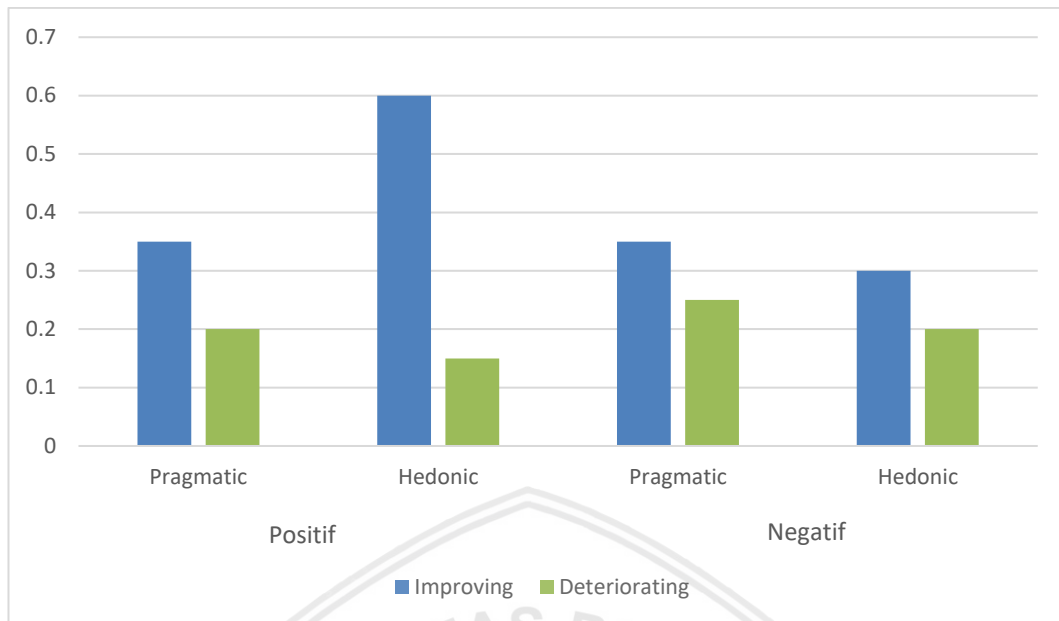
Gambar 5.6 Grafik *Mean* Komentar Positif dan Negatif pada Kurva *General UX* JOOX

Pada gambar 5.6, *mean* tertinggi dimiliki oleh kurva yang mengalami *improving* untuk komentar positif *hedonic* dengan nilai 0.7. Pada kurva *general UX* aplikasi JOOX, baik aspek *pragmatic* maupun *hedonic* sangat sering dikomentari, menandakan bahwa para responden juga memperhatikan aspek *hedonic* saat pertama kali menggunakan aplikasi ini. Meskipun begitu, responden yang menggambar kurva *improving* juga memberikan beberapa komentar negatif, baik dalam aspek *pragmatic* maupun *hedonic*. Salah satu komentar yang diberikan adalah “Terlalu banyak iklan.” Iklan pada JOOX berupa iklan pop-up yang mempromosikan aplikasi lain. Para responden yang menggambar kurva *deteriorating* pada aplikasi JOOX memberikan banyak komentar negatif terkait aspek *hedonic*. Salah satu responden berkomentar “Pilihan lagunya sediikit. Saya tidak menemukan banyak lagu dari band indie yang saya sukai.”. Sebanyak 10 dari 20 pengguna berkomentar bahwa koleksi lagu yang dimiliki oleh JOOX kurang lengkap dan hal tersebut dianggap kurang menyenangkan karena pengguna tidak dapat menemukan lagu-lagu yang mereka cari. Oleh karena itu, aspek *hedonic* mendapatkan komentar negatif yang cukup tinggi daripada *pragmatic*.



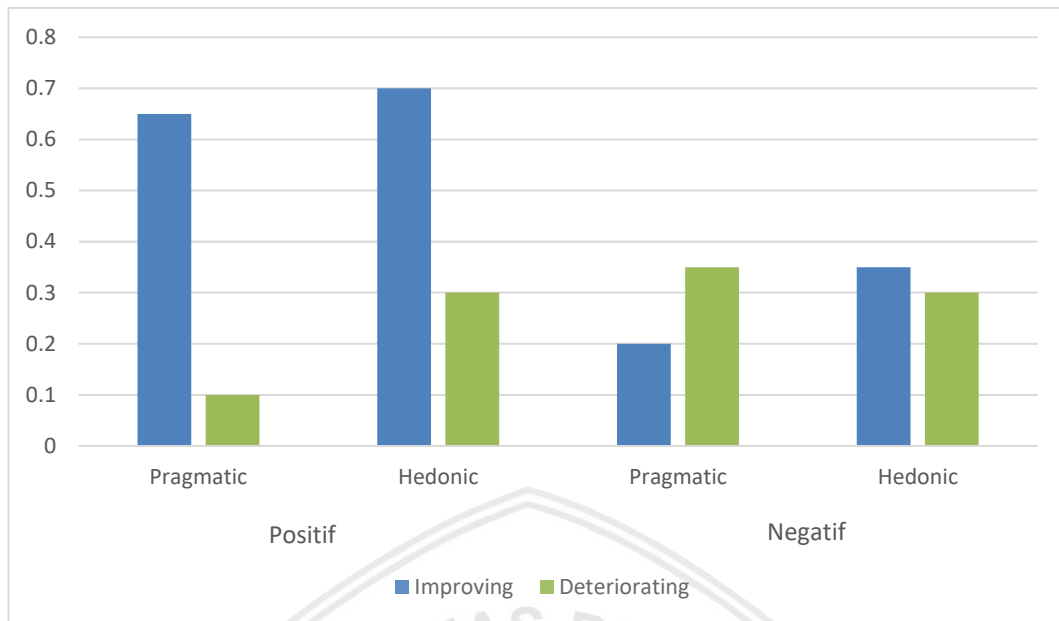
Gambar 5.7 Grafik *Mean* Komentar Positif dan Negatif pada Kurva *Attractiveness* JOOX

Pada gambar 5.7, *mean* tertinggi dimiliki oleh kurva yang mengalami *improving* untuk komentar positif *hedonic* dengan nilai 0.9. Salah satu dari komentar tersebut adalah “Fitur karaoke memiliki tampilan efek yang keren.”. Saat merekam karaoke dengan video, terdapat filter atau sticker yang bermacam-macam dan dapat diatur sesuai dengan keinginan pengguna. Sedangkan seluruh komentar pragmatic bernilai nol karena tidak ada yang memberi komentar pada kategori tersebut. Hanya aspek *hedonic* disebut dalam komentar di kurva *attractiveness*, baik oleh responden yang menggambarkan kurva *improving* maupun *deteriorating*. Hal ini wajar ditemui karena tampilan termasuk pada kategori beauty dari aspek *hedonic*. Kurva *improving* menyebutkan banyak komentar positif, salah satunya adalah “Saya menyukai warna tema tampilan JOOX. Karena tidak terlalu gelap. Dan juga tema tampilan JOOX bisa diganti meskipun pilihannya hanya sedikit.” Komentar positif yang cukup banyak terhadap *attractiveness* JOOX mengindikasikan bahwa sebagian besar responden cukup menyukai dan merasa senang dengan tampilan aplikasi JOOX. Sedangkan untuk komentar negatif salah satunya adalah “Tampilan JOOX terlalu ramai karena kebanyakan fitur.”.



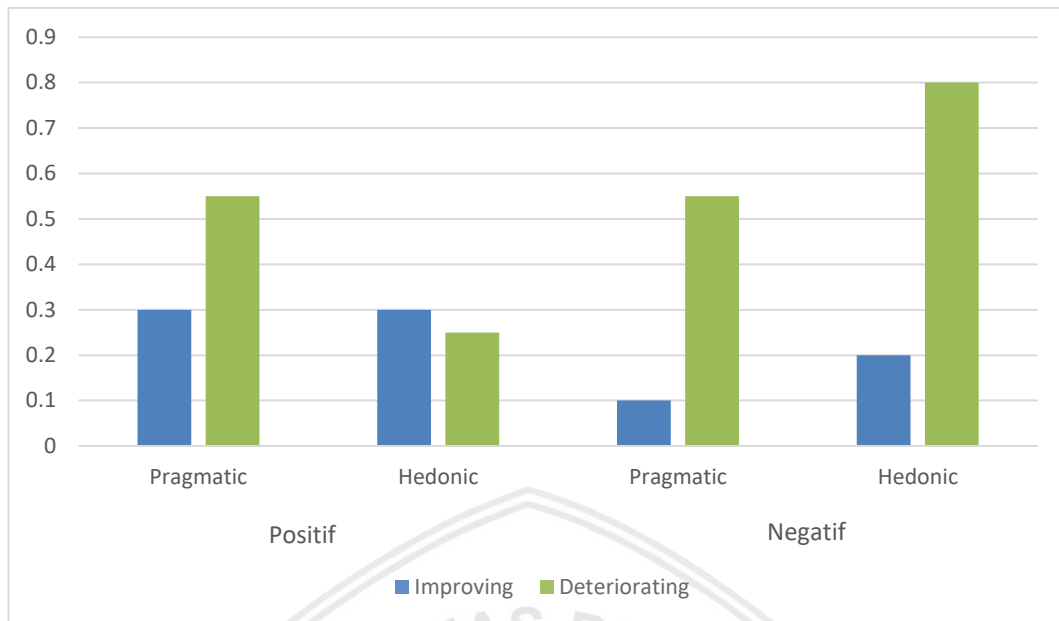
Gambar 5.8 Grafik Mean Komentar Positif dan Negatif pada Kurva *Ease-of-use* JOOX

Pada gambar 5.8, mean tertinggi dimiliki oleh kurva yang mengalami *improving* untuk komentar positif *hedonic* dengan nilai 0.6. Komentar *hedonic* positif yang banyak pada aspek *hedonic* mengindikasikan bahwa kebergunaan aplikasi menstimulasi responden untuk melakukan hal-hal lain yang dapat menunjang perasaan senang untuk terus menggunakan aplikasi. Salah satu dari komentar tersebut adalah “Ketika JOOX mengeluarkan fitur karaoke, saya sangat tertarik dan menggunakannya beberapa kali.”. Pada komentar pragmatis, pengguna juga menjelaskan “Mudah untuk mencari dan menemukan lagu dengan adanya *suggestion song*, album, artist, playlist.” Sedangkan untuk kurva *deteriorating*, komentar yang paling banyak dilontarkan adalah komentar negatif mengenai aspek *pragmatic* aplikasi. Terdapat satu responden yang menggambarkan kurva *deteriorating*. Komentar yang disebutkan adalah “Awalnya saya kebingungan dengan playlist yang disediakan oleh JOOX. Namun, ketika saya merasa terbiasa rasanya lebih mudah namun tidak ada perubahan yang terlalu berarti bagi saya.”.



Gambar 5.9 Grafik Mean Komentar Positif dan Negatif pada Kurva *Utility* JOOX

Pada gambar 5.9, *mean* tertinggi dimiliki oleh kurva yang mengalami *improving* untuk komentar positif *hedonic* dengan nilai 0.7. Pada kurva *utility* aplikasi JOOX, baik aspek *pragmatic* maupun *hedonic* sangat sering dikomentari, menandakan bahwa para responden juga memperhatikan aspek *hedonic* saat pertama kali menggunakan aplikasi ini. Salah satu dari komentar tersebut adalah “Lirik sangat membantu untuk orang yang senang bernyanyi saat mendengarkan musik seperti saya”. Saat memutar musik, JOOX menyediakan lirik lagu untuk dibaca. Sebanyak 9 dari 20 responden merasa terkesan dengan adanya lirik lagu yang disediakan setiap memutar musik di JOOX. Meskipun begitu, responden yang menggambar kurva *improving* juga memberikan beberapa komentar negatif, baik dalam aspek *pragmatic* maupun *hedonic*.



Gambar 5.10 Grafik Mean Komentar Positif dan Negatif pada Kurva *Degree-of-usage* JOOX

Pada gambar 5.10, *mean* tertinggi dimiliki oleh kurva yang mengalami *deteriorating* untuk komentar negatif *hedonic* dengan nilai 0.8. Salah satu dari komentar tersebut adalah “Saya jarang berlangganan VIP karena menurut saya terlalu mahal.”. Biaya yang dibutuhkan untuk berlangganan VIP JOOX adalah Rp 49.000/bulan. Aspek hedonic pada pengalaman pengguna kurang baik, sehingga menjadi salah satu faktor terbesar responden tidak lagi menggunakan aplikasi JOOX. Sebanyak 12 responden menggambar kurva *deteriorating*, mengindikasikan hubungan mereka dengan aplikasi merenggang. Beberapa pengguna lebih memilih untuk menggunakan aplikasi lain. Mereka memberikan komentar “Saya tidak merasa menyukai aplikasi ini.” Meskipun telah memberikan komentar yang baik di empat kurva yang lain. Masalah preferensi merupakan hal yang menentukan hubungan mereka dengan aplikasi.

Komentar yang dilontarkan oleh responden bermacam-macam, mulai dari sisi usability hingga beauty. Komentar pragmatic dan hedonic adalah alasan perubahan titik kurva responden dan penentu meningkat atau menurunnya titik akhir dari kurva. Untuk mengetahui aspek apa saja yang paling banyak mendapatkan komentar positif maupun negatif, perlu adanya daftar kategori komentar untuk peningkatan atau penurunan pengalaman pengguna.

Tabel 5.3 Kategori Komentar pada Peningkatan atau Penurunan Pengalaman Pengguna Spotify

No.	Kategori	Positif	Negatif
1	Usability	113	46
2	Utility	109	24

No.	Kategori	Positif	Negatif
3	Aesthetic	48	7
4	Enjoyment	18	15
Jumlah		288	92

Pada sesi menggambar kurva aplikasi Spotify, kategori yang paling banyak diberi komentar positif dan adalah kategori *usability* dengan jumlah 113 komentar dari total 288 komentar positif dengan arti bahwa aplikasi Spotify mempunyai *usability* yang baik. Sedangkan kategori yang paling banyak diberi komentar negative adalah kategori *usability* dengan jumlah 46 komentar dari total 92 komentar negatif. Rata-rata komentar yang diberikan oleh tiap responden adalah 19 (14.4 positif, 4.6 negatif N=20). Komentar yang paling banyak adalah komentar kategori *usability* dengan total 159 komentar dengan rata-rata 7.95 (5.65 positif, 2.3 negatif N=20). Sedangkan kategori yang paling sedikit diberi komentar adalah *enjoyment* dengan total 33 komentar dan rata-rata 1.65 (0.9 positif, 0.75 negatif N=20). Dari daftar tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kategori *usability* adalah hal yang paling menonjol dalam memengaruhi pengalaman pengguna sehingga memiliki jumlah komentar terbanyak, baik untuk komentar positif, maupun negatif.

Tabel 5.4 Kategori Komentar pada Peningkatan atau Penurunan Pengalaman Pengguna JOOX

No.	Kategori	Positif	Negatif
1	Usability	111	22
2	Utility	82	38
3	Aesthetic	42	13
4	Enjoyment	26	22
Jumlah		261	95

Pada sesi menggambar kurva aplikasi JOOX, kategori yang paling banyak diberi komentar positif dan adalah kategori *usability* dengan jumlah 111 komentar dari total 261 komentar positif yang berarti aplikasi JOOX mempunyai *usability* yang baik. Sedangkan kategori yang paling banyak diberi komentar negative adalah kategori *utility* dengan jumlah 38 komentar dari total 95 komentar negative yang berarti *utility* pada aplikasi masih kurang baik sehingga meninggalkan komentar negative yang lebih banyak. Rata-rata komentar yang diberikan untuk tiap responden adalah 17.8 (13.05 Positif, 4.75 negatif N=20). Komentar yang paling banyak adalah komentar kategori *usability* dengan total 133 komentar dan rata—rata 5.65 (5.55 positif, 1.1 negatif N=20). Sedangkan kategori yang paling

sedikit diberi komentar adalah *enjoyment* dengan total 48 komentar dan rata-rata 2.4 (1.3 positif, 1.1 negatif N=20). Dari daftar tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kategori *usability* adalah hal yang paling menonjol dalam memengaruhi pengalaman pengguna sehingga memiliki jumlah komentar terbanyak.

5.2 Hasil Perbandingan Analisis Aplikasi Spotify dan JOOX

Pada sub bab sebelumnya telah dilakukan analisis masing-masing kecenderungan masing-masing kurva beserta alasan-alasan yang mempengaruhi terjadinya perubahan pada tiap titik yang Digambar responden. Di sub bab ini, hasil tersebut akan dirangkum dan dibandingkan untuk mengetahui aplikasi mana yang memiliki pengalaman pengguna lebih baik antara Spotify dan JOOX.

5.2.1 Hasil Perbandingan Analisis Kecenderungan Kurva

Berikut adalah hasil perbandingan antara kecenderungan kurva yang telah digambar oleh responden pada aplikasi Spotify dan JOOX.

Tabel 5.5 Perbandingan Jumlah Kecenderungan Kurva *Improving* antara aplikasi Spotify dan JOOX

No.	Kurva	Improving	
		Spotify	JOOX
1	<i>General UX</i>	18	10
2	<i>Attractiveness</i>	12	11
3	<i>Ease-of-use</i>	13	15
4	<i>Utility</i>	16	11
5	<i>Degree-of-usage</i>	9	7
Jumlah		68	54

Pada kurva tabel 5.5 terlihat perbedaan yang cukup besar pada kurva general UX Spotify dan JOOX yang mengalami *improvement*, yaitu sebesar 8 kurva. Perbedaan tersebut mengindikasikan Spotify mampu menghasilkan kesan dan pengalaman pengguna yang lebih menyenangkan pada sebagian besar responden dibandingkan dengan aplikasi JOOX. Maka dapat dikatakan bahwa Spotify memiliki aspek *General UX* yang lebih baik daripada JOOX. Untuk kurva *attractiveness*, Spotify juga dirasa memiliki tampilan yang lebih teratur dan sederhana daripada JOOX. Meskipun sama-sama memiliki iklan, responden merasa hal itu menjadi masalah karena Spotify memproduksi sendiri iklan mereka sehingga terlihat dan terdengar lebih keren, tidak seperti aplikasi gratisan lainnya. Untuk kurva *ease-of-use*, JOOX berhasil mencapai jumlah kurva yang lebih tinggi. Beberapa responden mengaku mereka kesulitan untuk menemukan search field pada Spotify, dan membutuhkan effort lebih untuk mencari lagu. Sedangkan saat

menggunakan JOOX, mereka dapat menemukan search field dengan mudah karena search field pada JOOX terletak di *home*. Pada kurva *degree-of-usage*, pengguna merasa bahwa penggunaan aplikasi Spotify membuat mereka merasa lebih keren. Selain itu, Spotify juga memiliki koleksi musik yang banyak sehingga mereka memutuskan untuk selalu menggunakan Spotify. Sedangkan untuk JOOX, koleksi lagu yang kurang lengkap membuat responden merasa bosan, sehingga mereka menggunakan JOOX hanya pada saat-saat tertentu.

Tabel 5.6 Perbandingan Jumlah Kecenderungan Kurva *Deteriorating* antara aplikasi Spotify dan JOOX

No.	Kurva	Deteriorating	
		Spotify	JOOX
1	<i>General UX</i>	1	4
2	<i>Attractiveness</i>	5	4
3	<i>Ease-of-use</i>	3	1
4	<i>Utility</i>	0	4
5	<i>Degree-of-usage</i>	2	12
Jumlah		11	25

Para responden memiliki pengalaman yang baik terhadap kebergunaan aplikasi, sehingga pada kurva *utility* tidak ada responden yang mengalami penurunan pengalaman pengguna seperti pada tabel 5.6. Pengalaman pengguna yang baik adalah salah satu faktor pengguna untuk terus menggunakan sebuah aplikasi. Sehingga untuk kurva yang mengalami *deteriorating*, terdapat perbedaan yang sangat besar pada kurva *degree-of-usage*. Frekuensi penggunaan JOOX menurun jauh lebih banyak daripada Spotify. Seorang responden berkomentar, "Meskipun JOOX adalah *all-in-one application* (memiliki banyak fitur seperti pemutar musik, karaoke, menonton video, dan lain-lain), saya lebih menyukai aplikasi sejenis yang mempunyai satu fungsi saja.". Sedangkan, kurva *attractiveness* yang mengalami *deteriorating* memiliki selisih yang tipis. Baik Spotify maupun JOOX mendapatkan komentar yang menyebabkan adanya penurunan pengalaman pengguna. Pada aplikasi Spotify, beberapa responden mengatakan tema pada Spotify terlalu gelap menurut preferensi mereka. Sedangkan JOOX dikatakan memiliki tampilan yang terlalu ramai karena mempunyai terlalu banyak fitur.

5.2.2 Hasil Perbandingan Komentar pada Perubahan Pengalaman Pengguna

Berikut adalah hasil perbandingan komentar pada perubahan pengalaman pengguna aplikasi Spotify dan JOOX.

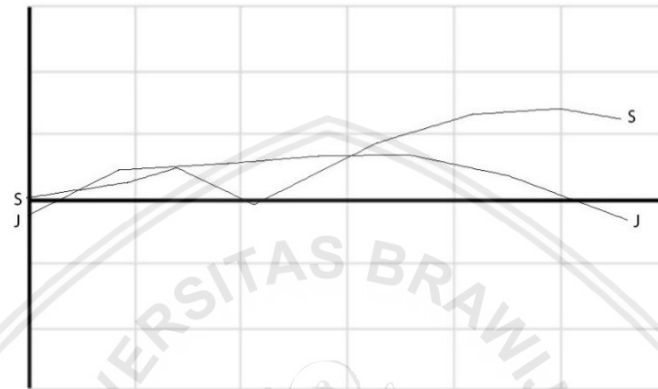
Tabel 5.7 Perbandingan Jumlah Komentar pada Perubahan Pengalaman Pengguna Aplikasi Spotify dan JOOX

No	Kategori	Positif		Negatif	
		Spotify	JOOX	Spotify	JOOX
1	<i>Usability</i>	113	111	46	22
2	<i>Utility</i>	109	82	24	38
3	<i>Aesthetic</i>	48	42	7	13
4	<i>Enjoyment</i>	18	26	15	22
Jumlah		288	261	92	95

Terdapat empat kategori komentar responden, yaitu *usability*, *utility*, *aesthetic*, dan *enjoyment*. Seluruh komentar yang diucapkan maupun ditulis oleh responden telah dikelompokkan sesuai positif dan negatifnya komentar tersebut. Pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa Spotify memiliki komentar positif yang lebih banyak daripada JOOX dengan jumlah komentar positif 113 pada kategori *usability*, 109 pada kategori *utility*, dan 48 pada kategori *aesthetic*, yang berarti Spotify lebih unggul pada aspek *usability*, *utility*, dan *aesthetic*. Sedangkan untuk JOOX, responden lebih sering memberi komentar positif pada kategori *enjoyment*, dengan jumlah 26 komentar, yang berarti JOOX lebih dianggap menyenangkan untuk digunakan. Untuk komentar negatif, Spotify memiliki komentar negatif yang lebih banyak daripada JOOX dengan jumlah komentar negatif sebanyak 46 pada kategori *usability*, yang artinya pengguna merasa aplikasi kurang efisien pada saat menggunakan beberapa fitur dalam aplikasi. Sedangkan untuk JOOX, responden lebih sering memberi komentar negative pada kategori *utility*, *aesthetic*, dan *enjoyment*, dengan masing-masing jumlah komentar 38, 13, dan 22, yang artinya masih banyak yang harus diperbaiki oleh JOOX untuk menghasilkan pengalaman pengguna yang lebih baik. Untuk jumlah komentar secara keseluruhan, Spotify memiliki komentar positif yang lebih banyak daripada JOOX, yang mengindikasikan responden lebih menyukai Spotify. Pada sesi penggambaran kurva Spotify, responden cenderung lebih banyak berkomentar dan bercerita daripada saat sesi penggambaran kurva JOOX. Beberapa responden mengalami pengalaman pengguna yang lebih berkesan saat menggunakan Spotify sehingga dapat menceritakan pengalaman tersebut.

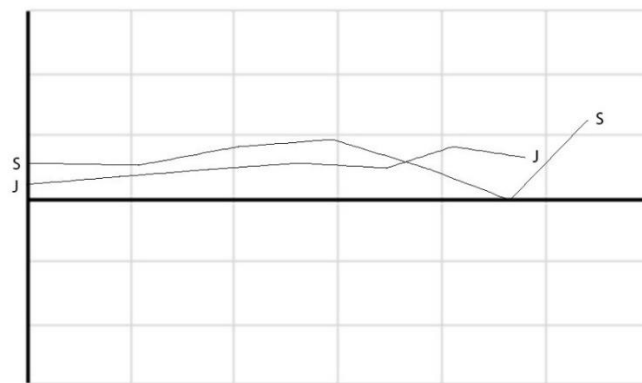
5.2.3 Hasil Perbandingan *Mean* Kurva Perubahan Pengalaman Pengguna Aplikasi Spotify dan JOOX

Pada Bab sebelumnya, terdapat kumpulan kurva dari hasil pengumpulan data (Gambar 4.2). Kemudian, tiap-tiap titik pada masing-masing kurva diambil titik rata-ratanya dan digambar ulang pada template baru. Berikut adalah hasil perbandingan *mean* kurva pada perubahan pengalaman pengguna aplikasi Spotify yang direpresentasikan dengan garis S dan JOOX yang direpresentasikan dengan garis J.



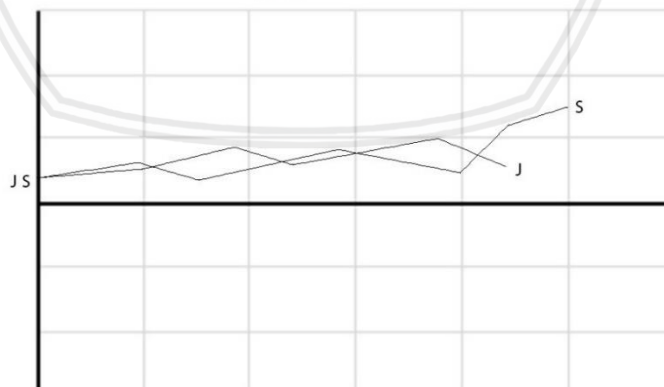
Gambar 5.11 Perbandingan *Mean* pada Kurva *General UX* antara Spotify dan JOOX

Pada kurva *general UX*, Spotify mempunyai delapan titik yang menggambarkan dinamika perubahan pengalaman pengguna. Titik-titik rata-rata tersebut cenderung mengalami peningkatan sedikit demi sedikit, meskipun terdapat dua titik yang mengalami penurunan. Titik akhir kurva Spotify terletak lebih tinggi daripada titik awalnya. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa Spotify memiliki interaksi yang baik dengan pengguna sehingga pengalaman pengguna meningkat dari waktu ke waktu. Sedangkan JOOX memiliki tujuh titik yang menggambarkan dinamika perubahan pengalaman pengguna. Titik awal kurva JOOX cukup rendah jika dibandingkan dengan Spotify. Kemudian terdapat peningkatan pengalaman pengguna selama beberapa waktu, namun terdapat pengurangan pengalaman pengguna yang berangsur-angsur. Kurva tersebut berakhir di titik yang terletak persis dengan titik awal dan lebih rendah daripada titik akhir Spotify, meskipun pernah mengalami peningkatan. Terdapat kesimpulan bahwa tidak ada perubahan antara kesan awal dengan kesan saat ini untuk kurva *general UX* JOOX.



Gambar 5.12 Perbandingan *Mean* pada Kurva *Attractiveness* antara Spotify dan JOOX

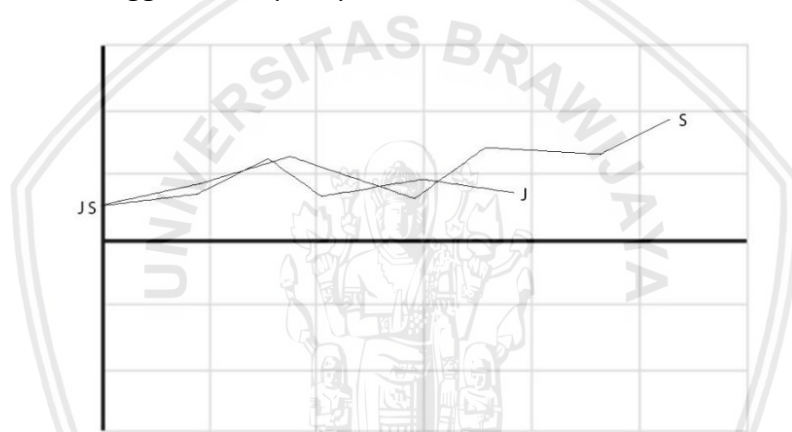
Pada kurva *attractiveness*, Spotify mempunyai tujuh titik yang menggambarkan dinamika perubahan pengalaman pengguna. Titik-titik rata-rata tersebut cenderung mengalami peningkatan sedikit demi sedikit, meskipun terdapat dua titik yang mengalami penurunan. Titik akhir kurva Spotify terletak lebih tinggi daripada titik awalnya. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa Spotify memiliki aspek *attractiveness* yang baik sehingga mengalami *improvement*. JOOX juga memiliki tujuh titik yang menggambarkan dinamika perubahan pengguna. Titik awal kurva JOOX lebih rendah jika dibandingkan dengan Spotify, namun tidak terlalu jauh. Kemudian terdapat peningkatan pengalaman pengguna yang cukup stabil selama beberapa waktu. Namun terdapat penurunan pada titik terakhir meski lebih tinggi letaknya daripada titik awal, yang berarti kurva rata-rata JOOX mengalami *improvement*. *Improvement* tersebut mengindikasikan adanya perubahan kesan yang lebih baik terhadap aspek *attractiveness* aplikasi JOOX.



Gambar 5.13 Perbandingan *Mean* pada Kurva *Ease-of-Use* antara Spotify dan JOOX

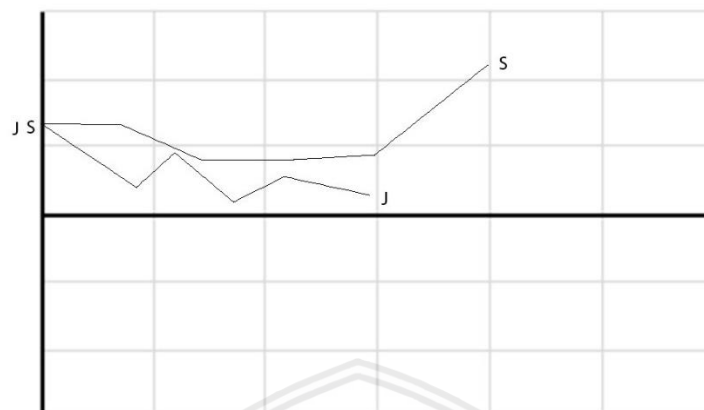
Pada kurva *ease-of-use*, Spotify mempunyai tujuh titik yang menggambarkan dinamika perubahan pengalaman pengguna. Titik-titik rata-rata tersebut mempunyai dinamika naik dan turun pada setiap titiknya, namun

mengalami peningkatan yang drastis pada dua titik terakhir. Sehingga, titik akhir kurva Spotify terletak lebih tinggi daripada titik awalnya. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa kemudahan penggunaan Spotify cukup baik karena setiap mengalami kesulitan, pengguna dapat mempelajarinya dengan baik sehingga lebih lancar dalam menggunakan aplikasi. JOOX memiliki enam titik yang menggambarkan dinamika perubahan pengguna. Titik awal kurva JOOX terletak pada titik yang sama dengan Spotify. Kemudian terdapat peningkatan dan penurunan pengalaman pengguna yang selama beberapa waktu. Namun terdapat penurunan pada titik terakhir. Kurva tersebut berakhir di titik yang terletak persis dengan titik awal dan lebih rendah daripada titik akhir Spotify, meskipun pernah mengalami peningkatan. Meskipun tergolong stabil, terdapat beberapa titik yang terletak lebih tinggi daripada titik-titik Spotify. Terdapat kesimpulan bahwa tidak ada perubahan antara kesan awal dengan kesan saat ini untuk kurva *general ease-of-use* JOOX meskipun ada beberapa pengalaman yang dirasa lebih mudah daripada saat menggunakan Spotify.



Gambar 5.14 Perbandingan *Mean* pada Kurva *Utility* antara Spotify dan JOOX

Pada kurva *utility*, Spotify mempunyai tujuh titik yang menggambarkan dinamika perubahan pengalaman pengguna. Titik-titik rata-rata tersebut cenderung mengalami peningkatan, berada di titik yang cukup tinggi, dan hanya memiliki satu titik penurunan. Titik akhir kurva Spotify terletak lebih tinggi daripada titik awalnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Spotify memiliki fungsionalitas yang bagus dan fitur-fitur yang berguna. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa Spotify memiliki aspek *utility* yang baik sehingga terjadi *improvement* pada kurva. Aplikasi JOOX memiliki enam titik perubahan dinamika kurva *utility*. Titik awal kurva JOOX terletak pada titik yang sama dengan Spotify. Kemudian terdapat peningkatan pengalaman pengguna yang cukup stabil selama beberapa waktu. Namun terdapat penurunan pada titik terakhir meski letaknya sama tinggi dengan titik awal, yang berarti kurva rata-rata JOOX tidak mengalami perubahan atau stabil. Meskipun tergolong stabil, terdapat satu titik yang terletak cukup tinggi. Dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada perubahan antara kesan awal dengan kesan saat ini untuk kurva *utility* JOOX meskipun terdapat pengalaman yang menunjukkan bahwa fungsionalitas aplikasi JOOX cukup baik.



Gambar 5.15 Perbandingan Mean pada Kurva *Degree of Usage* antara Spotify dan JOOX

Pada kurva *degree-of-usage*, Spotify mempunyai enam titik yang menggambarkan dinamika perubahan pengalaman pengguna. Titik awal kurva terletak pada angka yang cukup tinggi, sempat mengalami penurunan, namun masih dalam titik yang mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi tergolong rutin. Titik akhir kurva Spotify terletak lebih tinggi daripada titik awalnya. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa rata-rata frekuensi penggunaan Spotify semakin meningkat seiring berjalannya waktu. Aplikasi JOOX juga memiliki enam titik yang menggambarkan dinamika perubahan pengalaman pengguna. Titik awal kurva JOOX terletak pada titik yang sama dengan Spotify. Kemudian terjadi penurunan secara berkala, yang mengindikasikan frekuensi penggunaan semakin menurun. Titik akhir kurva berada dibawah titik awal dan titik akhir kurva Spotify yang berarti kurva tersebut mengalami penurunan frekuensi penggunaan. Meskipun begitu, titik akhir JOOX masih berada pada titik yang mengindikasikan bahwa aplikasi masih digunakan meskipun frekuensi penggunaannya tidak sesering pada saat awal penggunaan.

Dari hasil perbandingan di atas dapat disimpulkan bahwa responden mempunyai pengalaman pengguna yang lebih baik saat menggunakan aplikasi Spotify daripada JOOX. Pada analisis kecenderungan kurva, Spotify memiliki kecenderungan kurva *improving* yang lebih tinggi yaitu 68, sedangkan JOOX memiliki total 54 kurva *improving*. Untuk kurva *deteriorating*, Spotify memiliki jumlah yang lebih sedikit yaitu 11, sedangkan JOOX memiliki total 25 kurva *deteriorating*. Beberapa aspek yang mempengaruhi kecenderungan tersebut adalah pengalaman penggunaan aplikasi yang baik secara keseluruhan, kemenarikan aplikasi menurut pengguna, kemudahan mempelajari aplikasi, dan fungsionalitas aplikasi. Sehingga pada gambar 5.12 hingga 5.16, seluruh kurva rata-rata Spotify mengalami *improvement*. Faktor-faktor dinamika kurva adalah pengalaman pengguna terhadap aplikasi. Pada gambar 5.12, kurva *improvement* pada Spotify disebabkan oleh pengalaman pengguna secara umum yang semakin

menyenangkan yang menyangkut kepuasan tersendiri, seperti “Apabila saya mendengarkan Spotify, saya merasa siap memulai hari.”. Pada gambar 5.13, tampilan Spotify yang simple disukai oleh pengguna dan memiliki aspek *attractiveness* yang baik sehingga mengalami *improvement*. Sedangkan tampilan JOOX dianggap terlalu ramai karena banyaknya fitur yang tersedia pada aplikasi. Pada gambar 5.14, kurva *ease-of-use* mengalami *improvement* karena kemudahan penggunaan Spotify yang cukup baik sehingga meskipun pada awalnya pengguna kurang familiar dengan cara penggunaan aplikasi, pengguna dapat mempelajari dan mengerti dengan cepat sehingga lebih lancar dalam menggunakan aplikasi. Sedangkan pada JOOX meskipun tergolong stabil, terdapat beberapa titik yang terletak lebih tinggi daripada titik-titik Spotify sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi JOOX juga baik. Pada gambar 5.15, kurva *utility* yang mengalami *improvement* mengindikasikan bahwa meskipun hanya mempunyai dua fungsi utama (mendengarkan musik dan mendengarkan podcast), responden lebih menyukainya karena menurut preferensi pengguna, apabila terdapat fitur yang terlalu banyak pada sebuah aplikasi seperti pada JOOX, maka bisa jadi salah satu fitur tersebut tidak digunakan. Pengalaman pengguna yang baik mempengaruhi frekuensi penggunaan sebuah aplikasi. Spotify memiliki kecenderungan yang meningkat pada kurva *general UX*, *attractiveness*, *ease-of-use*, dan *utility* sehingga pengguna lebih sering menggunakan Spotify dan menggunakan JOOX untuk memenuhi kebutuhan tertentu seperti mendengarkan musik sambil membaca lirik lagu.

BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan wawancara, pengisian kuisioner, penggambaran kurva, hingga analisis perbandingan pengalaman pengguna pada aplikasi Spotify dan JOOX, peneliti mendapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis pengalaman pengguna pada aplikasi Spotify menggunakan metode *UX Curve* adalah Spotify memberikan persepsi pengalaman pengguna yang baik sehingga sebagian besar responden tetap ingin menggunakannya atau semakin sering menggunakannya. Dari kecenderungan kurva, jumlah kurva *improving* berbeda jauh dengan kurva *deteriorating* maupun *stable*. Dari total 100 kurva, terdapat 68 kurva *improving* dan 11 kurva *deteriorating*. Dari total 21 gambaran kurva *stable*, baik titik akhir dan titik awal pun mengindikasikan bahwa responden mempunyai preferensi terhadap pengalaman pengguna yang dimiliki oleh Spotify. Rata-rata komentar yang diberikan oleh responden saat sesi penggambaran kurva adalah 19 (14.4 positif, 4.8 negatif N=20). Aspek yang paling sering disebut adalah aspek *usability* dengan rata-rata 7.95 (5.65 positif, 2.3 negatif N=20). Aspek yang paling sedikit disebut adalah aspek enjoyment dengan rata-rata 1.65 (0.9 positif, 0.75 negatif N=20). Terdapat dua komentar yang paling banyak disebut oleh responden, yaitu “Spotify memiliki tampilan bagus, rapi, dan sederhana.” Dan “Saya sering mencari lagu-lagu baru melalui beragam playlist yang disediakan oleh Spotify.”. Dari komentar tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden menyukai aplikasi *music streaming* dengan tampilan yang sederhana dan rapi karena membuat mereka lebih nyaman untuk menggunakan aplikasi. Menurut responden, penataan *layout* aplikasi yang rapi membuat kesan yang lebih “mahal” pada aplikasi. Pada halaman utama atau *home*, Spotify menyambut pengguna dengan kumpulan playlist yang berisi lagu-lagu terpopuler, lagu-lagu sesuai *genre* atau *mood*, lagu-lagu yang mirip dengan lagu yang telah diputarkan oleh pengguna dengan tampilan yang ramah menurut responden. Responden merasa bahwa Spotify memperhatikan mereka secara *personal* dengan mengetahui lagu apa saja yang mungkin mereka sukai. Dan apabila mereka benar menyukai lagu-lagu yang direkomendasikan oleh Spotify, pengguna merasa lebih nyaman sehingga tertarik untuk menggunakan aplikasi lebih lanjut.
2. Hasil analisis pengalaman pengguna pada aplikasi JOOX menggunakan metode *UX Curve* adalah JOOX mempunyai persepsi pengguna yang cukup baik. Untuk kecenderungan kurva yang ditunjukkan, dari total 100 kurva terdapat 54 kurva *improving*, 26 kurva *deteriorating*, dan 20 kurva *stable*. Namun, sebanyak 12 pengguna menggambar kurva *degree-of-usage* dengan kecenderungan *deteriorating*. Sebanyak delapan dari 12 kurva

deteriorating degree-of-usage bernilai negatif atau berada di bagian bawah *vertical axis*. Artinya, delapan responden menyatakan bahwa intensitas atau frekuensi penggunaan aplikasi JOOX sangat jarang atau perlahan meninggalkan aplikasi. Rata-rata komentar yang diberikan oleh responden saat sesi penggambaran kurva adalah 17.8 (13.05 Positif, 4.75 negatif N=20). Aspek yang paling sering disebut adalah aspek *usability* dengan rata-rata 5.65 (5.55 positif, 1.1 negatif N=20). Aspek yang paling sedikit disebut adalah aspek enjoyment dengan rata-rata 2.4 (5.55 positif, 1.1 negatif N=20). Komentar yang paling disebut oleh responden adalah "Mudah untuk mencari dan menemukan lagu dengan adanya suggestion song, album, artist, playlist.". Ketika pengguna mengisi *search field* dengan sebuah keyword, akan muncul "*Best matched*" yang berisi hasil pencarian yang kecocokannya mendekati dengan *keyword* yang dimasukkan. Hal tersebut disukai oleh pengguna karena mempercepat proses pencarian sehingga pengguna dapat menemukan apa yang mereka cari dengan lebih cepat.

3. Hasil analisis perbandingan pengalaman pengguna antara aplikasi Spotify dan JOOX menggunakan metode UX Curve adalah:
 - a. Untuk kecenderungan kurva, dapat disimpulkan Spotify mempunyai pengalaman pengguna yang lebih baik daripada JOOX. Spotify mempunyai kurva *improving* yang lebih banyak, yaitu sebanyak 68 kurva sedangkan JOOX hanya mempunyai 54 kurva *improving*. Untuk kurva *deteriorating*, JOOX mempunyai jumlah yang lebih banyak yaitu 25 kurva, sedangkan Spotify hanya memiliki 11 kurva.
 - b. Pada perbandingan komentar untuk tiap perubahan pengalaman pengguna menunjukkan hasil bahwa untuk Spotify memiliki jumlah komentar yang lebih banyak daripada JOOX, yaitu sebanyak 380 sedangkan JOOX hanya memiliki 356 komentar. Komentar yang lebih banyak mengindikasikan bahwa responden mempunyai kesan yang lebih banyak saat menggunakan aplikasi. Spotify mempunyai komentar positif sebanyak 288 komentar, yang berarti Spotify meninggalkan lebih banyak kesan positif terhadap responden daripada JOOX yang hanya mempunyai 261 komentar positif. Responden memberikan komentar pada tiap aspek, misalnya Spotify juga memiliki koleksi musik yang banyak sehingga mereka memutuskan untuk selalu menggunakan Spotify dan pengguna merasa bahwa penggunaan aplikasi Spotify membuat mereka merasa lebih keren karena tampilan Spotify yang lebih baik menurut preferensi mereka.
 - c. Dari hasil perbandingan *mean* pada kurva pengalaman pengguna antara aplikasi Spotify dan JOOX menunjukkan hasil bahwa responden cenderung mengalami peningkatan pengalaman pengguna saat menggunakan Spotify. Pada kurva *general UX*, *attractiveness*, *ease-of-use*, dan *utility*, Spotify sehingga pengguna lebih sering menggunakan Spotify dan menyebabkan kurva *degree-of-usage* yang meningkat.

Kurva *degree-of-usage* yang meningkat mengindikasikan bahwa Spotify cenderung memiliki frekuensi penggunaan aplikasi yang semakin sering. Sedangkan JOOX memiliki kurva *stable* pada *general UX*, *ease-of-use*, dan *utility* serta kurva *improvement* pada *attractiveness*. Pengalaman pengguna yang tidak mempunyai perubahan atau stabil cenderung memiliki nilai yang kurang berarti bagi pengguna. Sehingga kurva *degree-of-usage* JOOX mengalami *deteriorating* atau penurunan frekuensi penggunaan aplikasi. Meskipun frekuensi penggunaan aplikasi menurun, responden menyatakan bahwa mereka masih menggunakan JOOX untuk memenuhi kebutuhan tertentu seperti mendengarkan musik sambil membaca lirik lagu.

- d. Apabila hasil perbandingan di atas dikaitkan dengan kuisisioner pengalaman pengguna, Spotify memiliki angka rata-rata yang lebih tinggi daripada JOOX. Pada pertanyaan tentang *reccomendation*, Spotify memiliki rata-rata 5.75 dan JOOX memiliki rata-rata 4.65. Pada pertanyaan “Apakah aplikasi ini bagus untuk anda?”, Spotify memiliki rata-rata 5.95 sedangkan JOOX 4.8. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna menganggap Spotify adalah aplikasi yang bagus untuk mereka sehingga mereka mempunyai kecenderungan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut sehingga memiliki loyalitas yang tinggi terhadap aplikasi. Loyalitas tersebut membuat mereka rela berlangganan premium untuk menikmati akses aplikasi yang lebih mudah

6.2 Saran

Berikut adalah saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yang dapat dijadikan sebagai masukan:

1. Penelitian selanjutnya dapat memilih responden berdasarkan demografi yang berbeda sehingga mendapatkan sudut pandang lain.
2. Penelitian dapat dilakukan dengan tambahan metode lain sehingga mendapatkan sudut pandang lain.

DAFTAR REFERENSI

- Allaboutux.org. User experience definitions. [daring] Tersedia di : < <https://www.allaboutux.org/ux-definitions> > [Diakses 19 Des 2018]
- APJII. Infografis Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2017. [daring] Tersedia di : < https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/Laporan%20Survei%20APJII_2017_v1.3.pdf > [Diakses 19 Des 2018]
- Buyens, J., 2001. *Web Database Development*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Clement, J., 2019. Number of available applications in the Google Play Store from December 2009 to March 2019. [daring] Tersedia di : < <https://www.statista.com/statistics/266210/number-of-available-applications-in-the-google-play-store/> > [Diakses 19 Des 2018]
- Dailysocial.id. Laporan DailySocial: Survei Layanan Streaming Musik 2018. [daring] Tersedia di : < <https://dailysocial.id/post/laporan-dailysocial-survei-layanan-streaming-musik-2018> > [Diakses 19 Des 2018]
- Daymon, C., dan Holloway, I., 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Penerbit Bentang.
- Guo, F., 2012. More Than Usability: The Four Elements of User Experience, Part I. [daring] Tersedia di : < <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2012/04/more-than-usability-the-four-elements-of-user-experience-part-i.php> > [Diakses 19 Des 2018]
- Halim, B., JOOX : The Complete, Free, & Legal Music Streaming Apps. [daring] Tersedia di : < <https://medium.com/@billyhalim/joox-the-complete-free-legal-music-streaming-apps-87f490019c3a> > [Diakses 19 Des 2018]
- Herranz, S., Lui, C., dan Cheung, F., Targeting Millennials Using Music Streaming Apps. [daring] Tersedia di : < <https://www.ipsos.com/en-tw/targeting-millennials-using-music-streaming-apps> > [Diakses 6 Mei 2019]
- Howe, N., 2014. Introducing the Homeland Generation (Part 1 of 2). [daring] Tersedia di : < <https://www.forbes.com/sites/neilhowe/2014/10/27/introducing-the-homeland-generation-part-1-of-2/#629dca322bd6> > [Diakses 19 Des 2018]
- Interaction-design.org. Emotional Design. [daring] Tersedia di : <https://www.interaction-design.org/literature/topics/emotional-design> > [Diakses 19 Mei 2019]
- International Organization for Standardization, 2010. Ergonomics of human system interaction. [online] Tersedia di : <<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:en>> [Diakses Tanggal 19 Des 2018].

- Jeko, I. R., Aplikasi Streaming Musik Joox Resmi Mengudara di Indonesia. [daring] Tersedia di : < <https://www.liputan6.com/tekno/read/2344560/aplikasi-streaming-musik-joox-resmi-mengudara-di-indonesia> > [Diakses 19 Des 2018]
- Karapanos, E., Zimmerman, J., Forlizzi, J., dan Martens, J., 2010. Measuring the dynamics of remembered experience over time. *Interacting with Computers*, 22, hal.328-335.
- Karray, Fakhreddine, Milad Alemzadeh, Jamil Abou Saleh, and Mo Nours Arab. 2008. "Human-Computer Interaction: Overview on State of the Art." *International Journal on Smart Sensing and Intelligent Systems*, 1(1), hal.137–59.
- Kemenpppa.go.id, 2018. Profil Generasi Milenial. [daring] Tersedia di : < <https://www.kemenpppa.go.id/lib/uploads/list/9acde-buku-profil-generasi-milenia.pdf> > [Diakses 22 Jul 2019]
- Kujala, S., Roto, V., Väänänen, K., Karapanos, E., and Sinnelä, A., 2011. UX Curve: A method for evaluating long-term user experience. *Interacting with Computers*, 23(5), hal.473-483.
- Kujala, S., Roto, V., Väänänen, K., & Sinnelä, A., 2011. Identifying hedonic factors in long-term user experience. *DPPI*.
- Kusuma, H. H., 2016. Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Pemutar Musik Online Dengan Menggunakan Hedonic-Motivation System Adoption Model. Universitas Airlangga.
- Kompasiana.com, "Music Streaming" dan Pilihan Lainnya di Tahun 2018. [daring] Tersedia di : < <https://www.kompasiana.com/www.bhinneka.com/5a44c287cf01b40c3c7ebdb3/music-streaming-dan-pilihan-lainnya-di-tahun-2018> > [Diakses 19 Des 2018]
- Lallemand, C., 2015. Embrace UX and adapt your evaluation methods accordingly. [daring] Tersedia di : < https://www.slideshare.net/Carine_Lallemand/embrace-ux-and-adapt-your-evaluation-methods-accordingly-canux-2015-short-talk > [Diakses 20 Jun 2019]
- Moschou, E. dan Zaharias, P., 2013. UX-Curve revisited: Assessing long-term user experience of MMOGs. *Games User Research Workshop at CHI 2013*. Tersedia pada: < https://www.researchgate.net/publication/236177994_UX-Curve_revisited_Assessing_long-term_user_experience_of_MMOGs >.
- Netti, S.Y.M. dan Irwansyah, 2018. Spotify: Aplikasi music streaming untuk generasi milenial. *Jurnal Komunikasi*, 10(1), hal.1-16.
- Nikolov, A., 2017. Design principle: Aesthetics, The Power Of Beauty In Design. [daring] Tersedia di : < <https://uxdesign.cc/design-principle-aesthetics-af926f8f86fe> > [Diakses 8 Mei 2019]

- Norman, D., 2016. The Definition of User Experience (UX). Tersedia di: < <http://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/> > [Diakses pada 19 Des 2018].
- Santosa, P.I., 2006. Interaksi Manusia dan Komputer: Teori dan Praktek. Yogyakarta: Andi.
- Shadish, W.R.; Cook, T.D.; Campbell, D.T., 2002. Experimental and Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal Inference (2nd ed.). Boston: Houghton Mifflin Company.
- Spotify.com. Apa itu Spotify?. [daring] Tersedia di: < https://support.spotify.com/id/using_spotify/the_basics/what-is-spotify/ > [Diakses 19 Des 2018]
- Sutrisna, S., Gartner: Aplikasi Gratis Mendominasi Pasar. [daring] Tersedia di: <https://telset.id/52250/gartner-aplikasi-gratis-mendominasi-pasar/> > [Diakses 19 Des 2018]
- Thüring, M. dan Mahlke, S., 2007. Usability, aesthetics and emotions in human–technology interaction. *International Journal of Psychology*, 42 (4), hal.253–264.
- Usability.gov, User Experience basics. [daring] Usability.gov. Tersedia di: < <https://www.Usability.gov/what-and-why/user-experience.html> > [Diakses 19 Des 2018].
- Walean, D.A. dan Rachmawati, I, 2018. Analyzing music streaming application adoption in Indonesia using a unified theory of acceptance and use of technology 2: a case study of premium JOOX and Spotify in Indonesia. *e-Proceeding of management*, 5(2).
- Zhang, B., Kreitz, G., Isaksson, M., Ubillos, J., Urdaneta, G., Pouwelse, J.A., dan Epema, D.H., 2013. Understanding user behavior in Spotify. *2013 Proceedings IEEE INFOCOM*, 220-224.

LAMPIRAN A WAWANCARA ALASAN PERUBAHAN PENGALAMAN PENGGUNA

Tabel Komentar/Alasan berdasarkan Perubahan Pengalaman Pengguna pada Tiap Kurva dari Rekaman Wawancara
Pada Penelitian Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi *Music Streaming*
Menggunakan Metode *UX Curve* (Studi pada Spotify dan JOOX)

No.	Kurva	Responden	Komentar/Alasan
Spotify			
1	General UX	U1	- Mudah untuk mencari lagu - Biaya untuk berlangganan premium mahal, tapi dengan berlangganan premium bisa membantu untuk memberika royalti ke <i>artist</i> - Biaya untuk berlangganan premium lebih murah daripada <i>Apple Music</i> - Saya merasa senang karena menggunakan aplikasi musik karena bisa mendengarkan lagu secara legal. Dengan mendengarkan lagu secara legal, saya merasa lebih menghargai <i>artist</i> - Saya rasa kurang praktis kalau mau menghapus lagu di playlist harus menekan tombol edit dulu. Lebih baik lagu digeser lalu pilih hapus, tentu akan lebih cepat prosesnya - Saya merasa agak kurang <i>homey</i> karena masih terasa seperti media sosial. Teman Facebook masih bisa melihat kita sedang mendengarkan lagu apa.
		U4	- Awal melihat tampilan aplikasi tidak terlalu bingung karena sudah pernah menggunakan <i>soundcloud</i> - Saat pertama kali menggunakan, saya bingung untuk menemukan <i>search field</i>. Ternyata untuk mencari lagu ada tab khusus - Bisa memutar musik secara bebas kalau berlangganan premium - Biaya berlangganan premium mahal - Tapi tidak apa apa karena lagu bisa di <i>download</i> untuk didengarkan secara <i>offline</i>

No.	Kurva	Responden	Komentar/Alasan
			- Saya senang ketika Spotify menyediakan bermacam-macam playlist untuk didengarkan. <i>Playlist</i> dikelompokkan sesuai <i>genre</i>, <i>mood</i>, bahkan kumpulan musik baru yang paling populer pun ada - Saya merasa keren kalau pakai aplikasi Spotify karena aplikasi ini terlihat 'mahal' - Lagunya lengkap, bahkan ada lagu dari <i>band indie</i> - Saya suka mencari-cari lagu terbaru yang populer sehingga lebih tau info musik - Tapi agak kurang nyaman karena harus premium, kalau tidak premium aksesnya terbatas sekali
		U11	- Saya belum terlalu mengerti bagaimana cara menggunakan aplikas - Kemudian saya mulai mencari-cari lagu untuk diputar - Ternyata saat memutar lagu, harus <i>shuffle</i>. Jadi tidak bisa langsung mendengarkan lagu yang ingin diputar - Kemudian saya berlangganan premium. Dengan berlangganan premium, saya bisa memutar lagu dengan bebas tanpa di <i>shuffle</i> dulu - Setelah menggunakan beberapa hari, saya mempelajari bahwa Spotify menyediakan rekomendasi lagu saat membuat playlist - Kemudian saya mencoba mendengarkan podcast. Podcast seperti radio membahas berbagai isu, tidak hanya musik saja - Kualitas lagu Spotify bagus - Ketika mendengarkan musik, bisa di <i>share</i> ke <i>platform</i> lain - Saya suka karena mudah mencari lagu dengan adanya <i>suggestion</i> - Dengan mendengarkan musik secara legal bisa mendukung musisi untuk terus berkarya - Harga premium agak mahal
		U13	- Spotify banyak menyediakan rekomendasi lagu dan <i>playlist</i> - Mudah sekali untuk menambahkan lagu ke playlist

No.	Kurva	Responden	Komentar/Alasan
			- Saya tidak suka ada iklan saat akan mendengarkan lagu - Susah sekali untuk mendengarkan lagu harus <i>shuffle</i> dulu - Ternyata kalau pakai premium bisa membantu akses agar lebih mudah - Aplikasi ini keren, saya menyukainya
2	Attractiveness	U1	- Kesan pertama ketika melihat aplikasi ini, saya kurang suka karena warna <i>layout</i> yang gelap - Saya semakin menyukai Spotify karena sekarang ketika memasukkan <i>keyword</i> ke <i>search field</i> akan muncul banyak suggestion. Dulu tidak ada - Saya merasa tampilan <i>playlist</i> seperti aplikasi serupa pada umumnya - Tampilan <i>layout</i> secara keseluruhan sudah bagus. Berasa 'mahal'
		U4	- Saya tidak suka tampilan Spotify karena gelap dan monoton - Letak <i>search field</i> berbeda dari aplikasi musik pada umumnya - Tampilan saat memutar lagu bagus. Terlihat sederhana dan rapi, namun tetap 'mahal' - Saya sangat tidak suka warna hitam karena terlihat suram
		U11	- Spotify mempunyai tampilan yang rapi - Simbol <i>play</i>, <i>pause</i>, dan <i>skip song</i> mudah dimengerti - Saya suka tampilan Spotify yang elegan dan me
		U13	- Pertama kali melihat tampilan Spotify, saya cukup menyukainya - Paduan warna <i>layout</i> dan <i>font</i> enak dipandang - Tombol <i>pause</i>, <i>play</i>, dan <i>skip</i> jaraknya tidak berdempetan jadi enak dipencet - Saya sudah terbiasa melihat tampilannya, tidak kagum seperti awal pertama kali lihat
3	Ease-of-use	U1	- Mudah mencari lagu dengan adanya suggestion - Untuk menghapus lagu pada <i>playlist</i>, dibutuhkan <i>effort</i> lebih. Karena harus klik edit dulu baru kemudian di hapus lagunya satu per satu - Aplikasi ini mudah digunakan secara keseluruhan

No.	Kurva	Responden	Komentar/Alasan
4	Utility	U4	- Karena sudah terbiasa menggunakan <i>soundcloud</i>, saya tidak kebingungan ketika pertama kali menggunakan aplikasi ini - Mudah saat akan mencari lagu meskipun awalnya kebingungan - Premium mempermudah akses untuk menggunakan aplikasi - Mudah menemukan lagu baru berkat <i>playlist</i> yang disediakan Spotify
		U11	- Awalnya saya kesulitan untuk menggunakan Spotify, namun sekarang sudah lancar - Mudah untuk menambahkan lagu ke <i>playlist</i> - Awalnya saya bingung untuk menggunakan aplikasi <i>podcast</i>, tapi sekarang sudah lancar dan sudah paham fungsi dari fitur tersebut
		U13	- Mudah untuk mencari lagu - Mudah untuk membuat playlist - Saya cepat beradaptasi dengan aplikasi ini
		U1	- Saya bisa menemukan lagu dengan cepat - Premium berfungsi untuk menghilangkan iklan dan bisa download lagu untuk didengarkan <i>offline</i> - Bisa membuat <i>playlist</i> sendiri, berguna sekali - Saya merasa aplikasi ini b
		U4	- Saya bisa menemukan lagu dengan mudah - Premium memenuhi kebutuhan untuk mendengarkan lagu secara <i>offlien</i> - Karena ada <i>playlist</i> yang mengelompokkan lagu sesuai <i>genre</i> jadi lebih tau lagu-lagu baru - Saya tidak terlalu merekomendasikan aplikasi karena harus premium untuk memudahkan akses menggunakan aplikasi
		U11	- Awalnya saya merasa tidak membutuhkan aplikasi ini karena masih menggunakan aplikasi lain - Kemudian saya mencoba berlangganan premium untuk menghilangkan iklan

No.	Kurva	Responden	Komentar/Alasan
			- Saya jadi tertarik untuk menggunakan aplikasi karena memberikan rekomendasi lagu, sangat membantu - Saya suka mendengarkan <i>podcast</i> karena ada banyak topik yang dibahas - Apabila ingin mendengarkan musik, saya selalu menggunakan aplikasi ini. Tidak bisa berpindah ke lain hati
		U13	- Spotify punya playlist yang berisi rekomendasi lagu. Sangat berguna - Bisa mendengarkan lagu dengan kualitas yang bagus - Harus premium untuk akses yang lancar, seperti skip lagu berkali-kali dan tidak terbatas - Secara keseluruhan sudah bisa memenuhi kebutuhan dan cukup menghibur
5	Degree-of-usage	U1	- Saat pertama kali menggunakan aplikasi, saya sering mencari lagu-lagu - Saya sering berlangganan premium - Saya mempunyai beberapa <i>playlist</i> - Saya menggunakan aplikasi ini setiap
		U4	- Saya sering mencari lagu untuk diputar - Saya jarang berlangganan premium karena mahal - Saya sering mencari sesuai <i>genre</i> - Saya menggunakan aplikasi ini ketika ingin <i>share</i> di sosial media karena kelihatan lebih keren
		U11	- Awalnya saya tidak terlalu sering menggunakan aplikasi Spotify karena masih menggunakan aplikasi lainnya - Saya semakin tertarik menggunakan aplikasi Spotify dan mencoba untuk premium - Setelah menggunakan premium, akses aplikasi jadi lebih mudah dan saya mencoba untuk mendengarkan lagu baru. Saya jadi sering sekali berlangganan premium untuk mendengarkan musik

No.	Kurva	Responden	Komentar/Alasan
			- Kemudian saya mencoba mendengarkan podcast. Saya menyukainya tapi tidak terlalu sering menggunakan - Saya suka mendengarkan musik dari playlist yang telah saya buat sendiri - Saya bukan tipe yang selalu mendengarkan musik, tapi ketika ingin mendengarkan musik, saya menggunakan aplikasi ini
		U13	- Saya sering mendengarkan <i>playlist</i> rekomendasi dari Spotify - Saya baru sekali mencoba premium - Tapi saya sering sekali menggunakan Spotify bahkan hingga saat ini

No.	Kurva	Responden	Komentar/Alasan
JOOX			
1	General UX	U1	- Saya kesulitan ketika ingin menambahkan lagu ke <i>playlist</i> karena harus buka <i>playlist</i> dulu baru memasukkan lagu satu per satu. Harusnya bisa langsung saat mencari lagu saja - JOOX men-<i>download</i> 20 lagu terakhir yang saya dengarkan secara otomatis. Saya senang sekali karena 20 lagu tersebut bisa didengarkan secara <i>offline</i> - Saya suka ada fitur karaoke, tapi saat mencoba karaoke pertama kali suara saya tidak terekam - Ada lirik lagu, jadi asik kalau mau mendengarkan lagu sambil bernyanyi - Fitur terlalu banyak jadinya tidak semua fitur saya gunakan - Koleksi lagu tidak selengkap Spotify
		U4	- Saat menggunakan aplikasi ini pertama kali dan melihat-lihat, saya merasa ini adalah aplikasi yang bagus dan sesuai dengan aplikasi - Untuk berlangganan VIP sebenarnya mempermudah akses aja, jadi tidak terlalu berpengaruh untuk saya

No.	Kurva	Responden	Komentar/Alasan
			- Saya suka ada fitur karaoke, biar tidak bosan - Ada lirik lagu yang sangat berguna jadi tidak perlu mencari di google lagi - Ada banyak fitur yang disediakan oleh aplikasi. JOOX adalah aplikasi <i>all-in-one</i>
		U11	- Sangat mudah untuk mencari lagu kemudian memutar lagu - Bisa mendapat coba VIP gratis dengan mudah seperti menonton iklan - Pilihan lagu saat melakukan pencarian sangat banyak, saya suka - <i>Playlist</i> seperti aplikasi musik pada umumnya - Saat mencoba karaoke, suara yang terekam tidak bisa sinkron dengan musik - Kualitas lagu yang diputar jelek
		U13	- Saya bingung saat pertama kali menggunakan aplikasi ini - Banyak iklan yang bermunculan - Saya kesusahan saat ingin menambahkan lagu ke <i>playlist</i> - Fitur <i>discover</i> berguna untuk mencari dan menemukan lagu baru - Saya tidak suka aplikasi ini karena responnya sangat lambat. - Meskipun begitu, hal positifnya adalah ada lirik lagu saat memutar musik
2	Attractiveness	U1	- Awal melihat tampilan JOOX cukup bagus - Tampilan <i>playlist</i> biasa saja seperti tampilan <i>playlist</i> pada aplikasi musik pada umumnya - Tampilan untuk melakukan karaoke bagus, bisa memilih video atau suara saja - <i>Font</i> lirik bagus - Tampilan secara keseluruhan
		U4	- Saat pertama kali melihat aplikasinya, saya suka dengan warna <i>layout</i>-nya karena warna hijaunya menyegarkan mata dan tidak terlalu banyak warna hitam - Tampilan <i>discover</i> standar - Saat merekam video karaoke ada filter dan efeknya - Saat memutar lagu, liriknya jalan secara otomatis jadi tidak perlu <i>scroll</i>

No.	Kurva	Responden	Komentar/Alasan
			- Tapi karena mempunyai fitur yang banyak, tampilannya jadi tidak rapi
		U11	- Saya sangat menyukai pemilihan warna hijau pada <i>layout</i> aplikasi - Terdapat lirik saat memutar lagu - Tampilan <i>playlist</i> seperti tampilan aplikasi lain pada umumnya - Foto pada <i>cover playlist</i> rekomendasi sangat sesuai dengan isi <i>playlist</i> - Saya tidak suka tampilan <i>play song</i> yang dulu. Tampilannya adalah gambar CD yang bergerak memutar, membuat saya pusing. Apalagi kalau kualitas musiknya tidak HD. Tapi karena sekarang sudah berbeda, saya jadi suka tampilan yang sekarang
		U13	- Saya tidak suka dengan warna <i>layout</i> yang gelap - Tampilannya terlalu ramai - Gambar di <i>cover playlist</i> yang disediakan kurang bagus - Saya tidak bisa untuk menyukai tampilan aplikasi ini
3	Ease-of-use	U1	- Sudah familiar dengan aplikasi yang serupa sehingga merasa mudah untuk menggunakan aplikasi sejenis - Untuk menambahkan lagu ke <i>playlist</i> butuh <i>effort</i> lebih, padahal bisa saja lebih disederhanakan lagi - Mudah kalau mau karaoke - Ada lirik yang muncul secara otomatis saat memutar lagu - Aplikasi ini mudah untuk digunakan secara keseluruhan
		U4	- Sudah familiar dengan aplikasi seperti ini sehingga tidak kesulitan untuk beradaptasi - VIP mempermudah akses - Bisa mencari lagu dengan mudah - Karaoke juga mudah digunakan - Spotify menyediakan lirik sehingga mempermudah untuk tidak pindah aplikasi - Aplikasi mudah digunakan secara keseluruhan

No.	Kurva	Responden	Komentar/Alasan
		U11	- Mudah membuat playlist - Mudah mencari lagu - Mudah untuk menggunakan karaoke, meskipun jadinya tidak sinkron suara rekaman musik dan lagunya - Aplikasi ini mudah untuk digunakan
		U13	- Awalnya, menurut saya aplikasi ini susah digunakan - Saya merasa kerepotan saat membuat <i>playlist</i> tapi lama-lama terbiasa - Dulu harus membuka aplikasi dulu baru bisa <i>skip</i> lagu - Sekarang saya sudah lebih mudah untuk menggunakan aplikasi
4	Utility	U1	- Awalnya saya hanya ingin mencoba untuk menggunakan aplikasi ini, sekedar ingin tahu saja - Kemudian saya membuat sebuah <i>playlist</i> yang berisikan lagu yang saya sukai - Mencoba karaoke ternyata sangat berguna karena saya suka karaoke - Lirik membantu sekali karena saya suka memutar musik sambil bernyanyi - Sayangnya terlalu banyak fitur yang ada di aplikasi ini padahal saya tidak ingin menggunakannya
		U4	- Pada saat memasukkan <i>keyword</i> akan muncul <i>suggestion</i> yang cocok dengan <i>keyword</i> - VIP berguna untuk memudahkan akses menggunakan aplikasi - Karaoke berguna sekali untuk menghilangkan bosan - Ada beberapa lagu yang tidak disediakan lirik - Kebutuhan saya terpenuhi dengan menggunakan aplikasi ini - Aplikasi ini enak digunakan
		U11	- VIP berguna untuk menghilangkan iklan - Bisa membuat <i>personal playlist</i> untuk memilih lagu yang diputar - Apabila terjadi <i>bug</i>, jadi tidak bisa menikmati karaoke - Masih merasa kebutuhan tidak terpenuhi

No.	Kurva	Responden	Komentar/Alasan
		U13	- VIP cukup membantu mempermudah akses dan menghilangkan iklan - <i>Discover</i> sangat membantu untuk mencari musik - Meskipun kebutuhan saya terpenuhi, saya tidak
5	<i>Degree-of-usage</i>	U1	- Awalnya karena masih mencoba-coba, saya cukup sering menggunakan aplikasi ini - Saya pernah mencoba membuat <i>playlist</i> tapi kemudian saya tidak menggunakan lagi aplikasi ini - Setelah satu tahun kemudia, saya mencoba aplikasi ini dan ada fitur baru yaitu karaoke. Saya sangat suka dengan fitur ini jadi saya mungkin akan menggunakan aplikasi ini untuk karaoke - Saya selalu membaca lirik setiap memutar musik - Untuk memutar musik, saya tidak terlalu sering menggunakan JOOX karena masih menggunakan aplikasi lain
		U4	- Awal coba menggunakan saya sering sekali menggunakan aplikasi ini - Saya sering mencari-cari lagu baru - Saya jarang berlangganan VIP - Saya sering karaoke - Saya selalu menggunakan aplikasi ini karena bagus dan seru
		U11	- Awal pemakaian masih sering membuka aplikasi untuk mencoba-coba - Saya hanya pernah membuat satu <i>playlist</i> - Pernah mencoba karaoke sekali tapi ada <i>bug</i> yang cukup menyebalkan, sehingga tidak pernah mencoba karaoke lagi - Ketika membuka aplikasi, saya selalu mencari lagu yang akan saya dengarkan - Saya sudah jarang menggunakan aplikasi, hanya menggunakan pada saat tertentu saja
		U13	- Saat pertama kali mencoba saya cukup sering menggunakan aplikasi ini - Saya tidak terlalu sering berlangganan VIP

No.	Kurva	Responden	Komentar/Alasan
			- Lumayan sering membuat playlist - Saya sering mencari lagu - Saya menggunakan aplikasi pada saat tertentu saja - Saya jarang menggunakan aplikasi karena saya tidak suka tampilannya



LAMPIRAN B HASIL SESI PENGAMBARAN KURVA

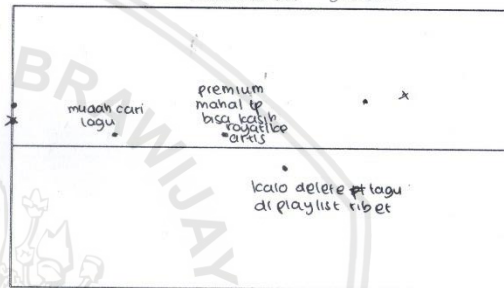
1. Spotify

Spotify

Nama : Vicky El Fatma Kamila / V / Asal : Jakarta
Umur : 18 Tahun mulai pemakaian : 2015

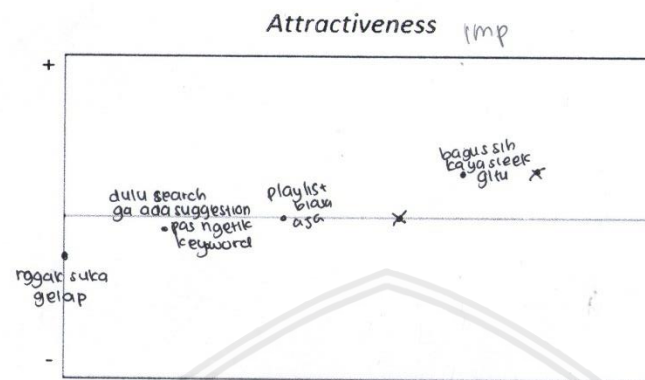
Kurva

General UX stable

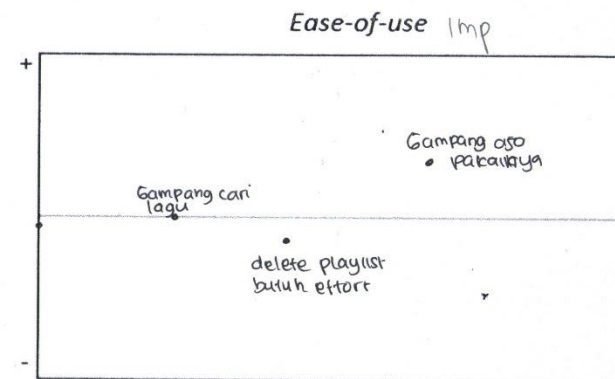


Short description of the change:

- di spotify kurang homey karena msh terasa sprt medsos → teman bisa lihat kita play apa
- lebih homey di apple music karena ada privacy
- premium lebih murah drpd apple music
- saya enjoy pakai app ini merasa menghargai artis dan ~~tidak~~ legal



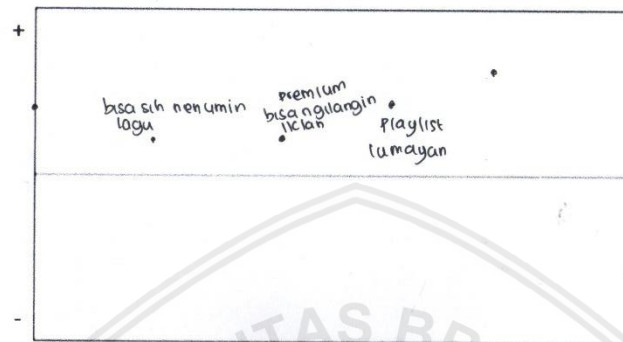
Short description of the change:



Short description of the change:

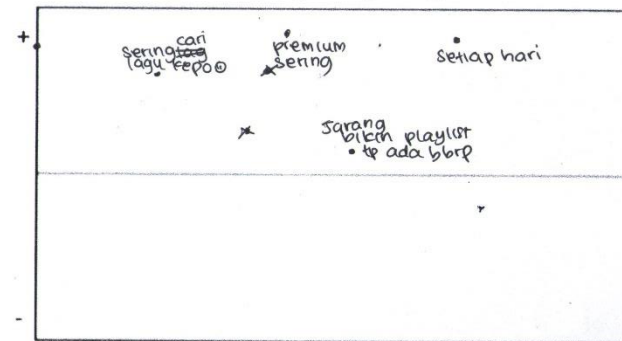
pas delete playlist harus klik edit dulu baru di
delete lagu satu-satu. Gak bisa langsung geser
ataupun delete lsg banyak

Utility Imp



Short description of the change:

Degree of usage Stab



Short description of the change:

Kuisiner Pengalaman Pengguna Spotify

Petunjuk pengerjaan:

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memilih satu kolom pada setiap baris. Anda diharapkan memilih kolom yang paling akurat untuk mengekspresikan persetujuan anda. Angka 1 = sangat tidak mungkin/sangat setuju, Angka 7 = sangat mungkin/sangat setuju.

1. Apakah aplikasi ini bagus untuk anda?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

2. Apakah aplikasi ini memenuhi ekspektasi anda?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐

3. Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi ini?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐

4. Apabila kerabat anda ingin menggunakan aplikasi yang sejenis, apakah anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada mereka?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

5. Apakah aplikasi ini penting bagi anda?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐

Spotify

Nama : Indah Iestari /04

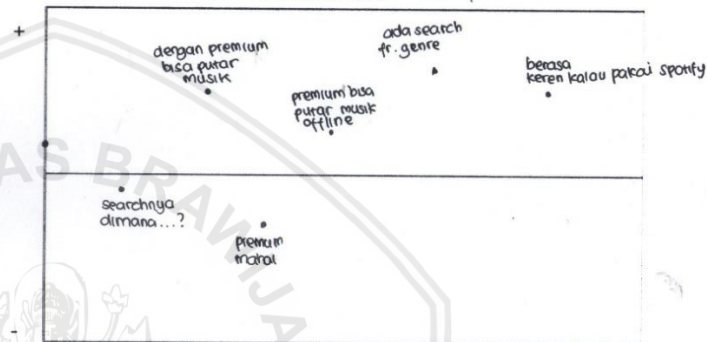
Asal : Bekasi

Umur : 24

Tahun mulai pemakaian: Desember 2015

Kurva

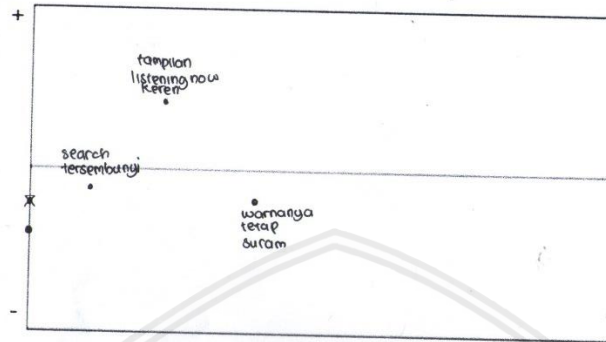
General UX imp



Short description of the change:

- Awal pemakaian tidak terlalu bingung karena familiar dengan soundcloud
- banyak band indie
- Jadi lebih tau info musik
- sekarang lebih bagus daripada dulu
- merasa tdk nyaman karena harus premium
- terkadang play lagging tidak sesuai yang dipilih

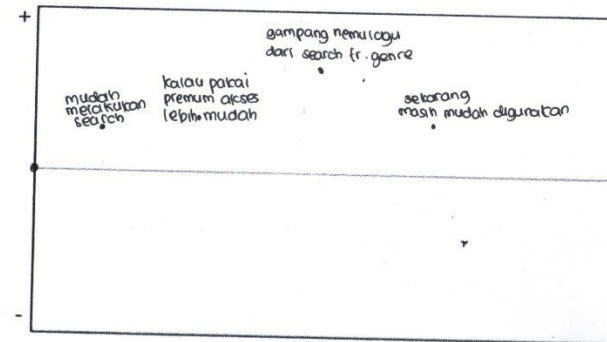
Attractiveness Imp



Short description of the change:

- warna monoton, item.
- tampilan listening nownya kelihatan keren banget, kayak rapi tapi tetap keren.

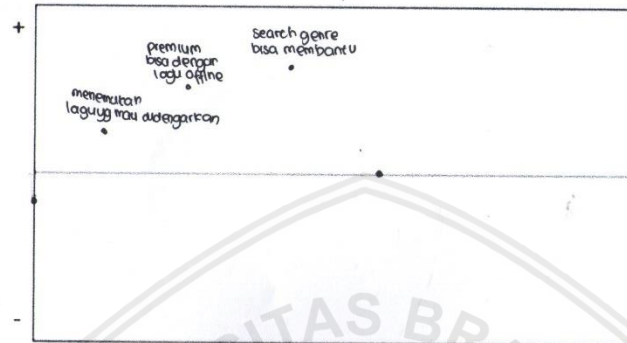
Ease-of-use Imp



Short description of the change:

- karena terbiasa pakai soundcloud jadi udah familiar sama app sejenis

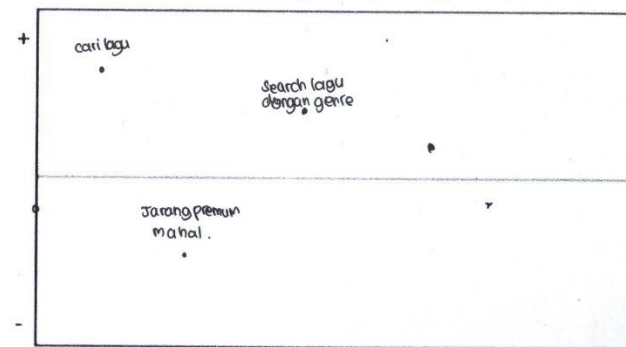
Utility imp



Short description of the change:

- * tidak terlalu rekomen karena harus premium kalau mau mudah aksesnya.
- * fitur search fr. genre wow bgt karena membantu menemukan lagu

Degree of usage imp



Short description of the change:

saya hanya bakal sponty kalau mau share di sosial media karena kelihatannya lebih keren

Kuisloner Pengalaman Pengguna Spotify

Petunjuk pengerjaan:

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memilih satu kolom pada setiap baris. Anda diharapkan memilih kolom yang paling akurat untuk mengekspresikan persetujuan anda. Angka 1 = sangat tidak mungkin/sangat setuju, Angka 7 = sangat mungkin/sangat setuju.

1. Apakah aplikasi ini bagus untuk anda?

1	2	3	4	5	6	7
				✓		

2. Apakah aplikasi ini memenuhi ekspektasi anda?

1	2	3	4	5	6	7
					✓	

3. Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi ini?

1	2	3	4	5	6	7
					✓	

4. Apabila kerabat anda ingin menggunakan aplikasi yang sejenis, apakah anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada mereka?

1	2	3	4	5	6	7
			✓			

5. Apakah aplikasi ini penting bagi anda?

1	2	3	4	5	6	7
					✓	

Spotify

Nama : Frilliana /U11

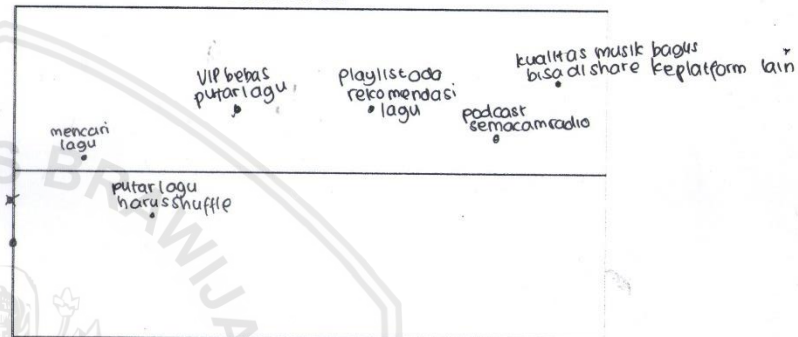
Asal : Bogor

Umur : 22 thn

Tahun mulai pemakaian: 2015 2018

Kurva

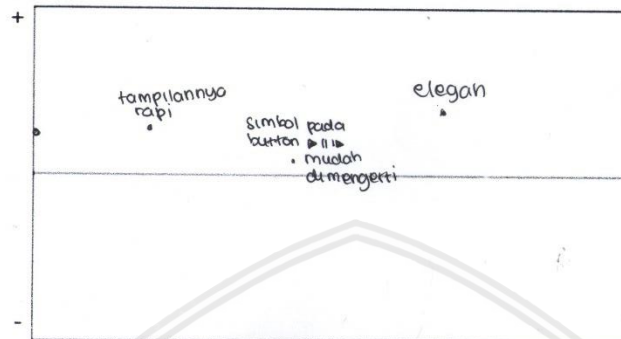
General UX



Short description of the change:

- saat mengetik lagu di pencarian ada suggestion song/album/artist/playlist
- saat ingin memutar lagu yang sudah direkomendasikan tidak bisa langsung play, harus VIP dulu
- sangat mudah digunakan
- bisa membantu pemusik untuk terus berkarya
- harus merogoh kocek lebih untuk berlangganan premium

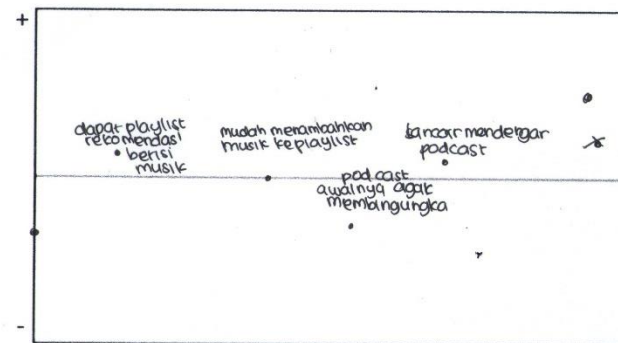
Attractiveness



Short description of the change:

tampilan menarik dan elegan

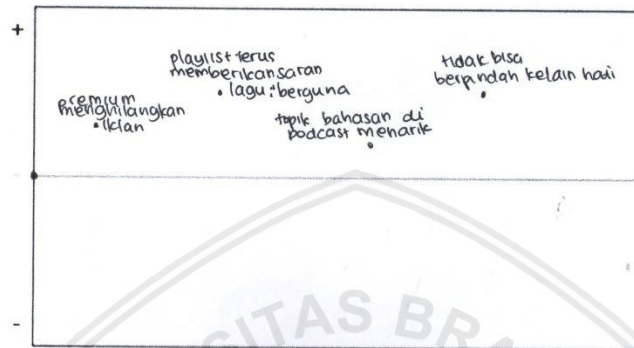
Ease-of-use



Short description of the change:

Sulit dimengerti diawal namun sekarang sangat mudah

Utility



Short description of the change:

awalnya tidak

Degree of usage



Short description of the change:

awalnya tidak terlalu sering pakai spotify karena udah pakai app lain. tapi sekarang suka banget sama app ini

Kuisiner Pengalaman Pengguna Spotify

Petunjuk pengerjaan:

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memilih satu kolom pada setiap baris. Anda diharapkan memilih kolom yang paling akurat untuk mengekspresikan persetujuan anda. Angka 1 = sangat tidak mungkin/sangat setuju, Angka 7 = sangat mungkin/sangat setuju.

1. Apakah aplikasi ini bagus untuk anda?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

2. Apakah aplikasi ini memenuhi ekspektasi anda?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

3. Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi ini?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

4. Apabila kerabat anda ingin menggunakan aplikasi yang sejenis, apakah anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada mereka?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

5. Apakah aplikasi ini penting bagi anda?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

Spotify

Nama : Nabila Gusti / 013

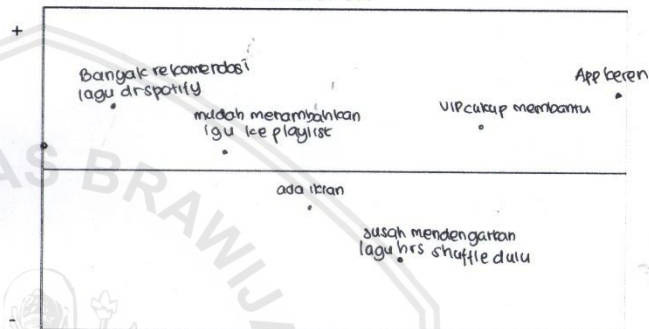
Asal : Bumiayu

Umur : 31

Tahun mulai pemakaian: awal 2019

Kurva

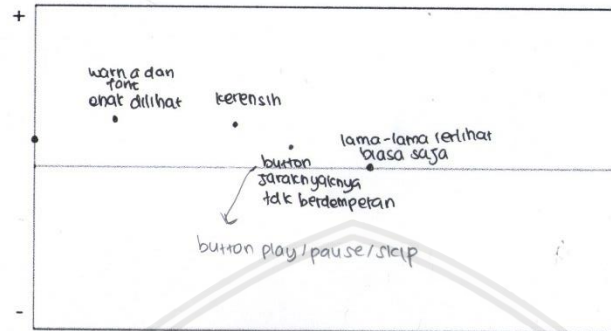
General UX



Short description of the change:

- ada chart musik populer nasional dan internasional
- agak boros kuota
- tdk ada link jd harus cari di google

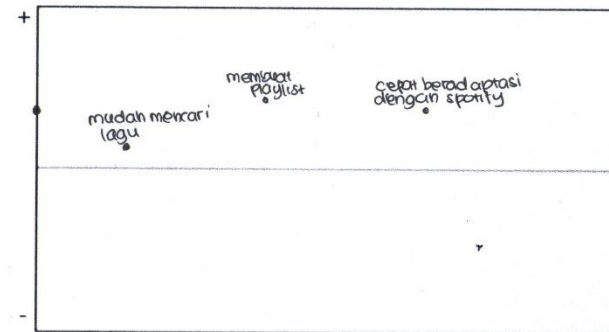
Attractiveness



Short description of the change:

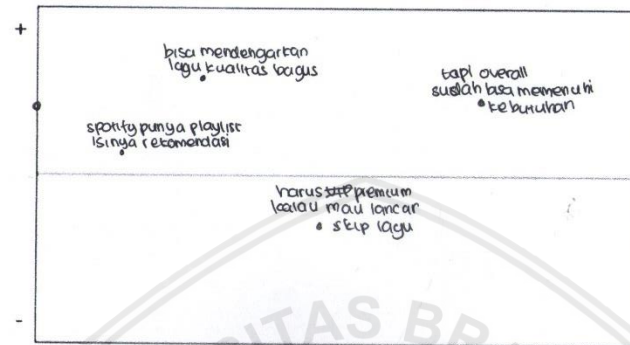
awalnya lebih keren karena tampilannya lebih keren drpd
app lainnya tapi lama-lama jadi biasa saja

Ease-of-use



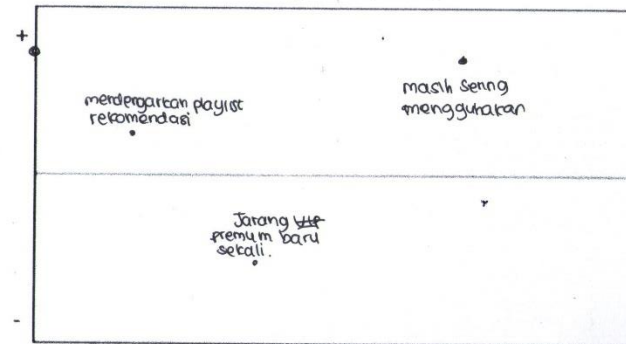
Short description of the change:

Utility



Short description of the change:

Degree of usage



Short description of the change:

Kuisloner Pengalaman Pengguna Spotify

Petunjuk pengerjaan:

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memilih satu kolom pada setiap baris. Anda diharapkan memilih kolom yang paling akurat untuk mengekspresikan persetujuan anda. Angka 1 = sangat tidak mungkin/sangat setuju, Angka 7 = sangat mungkin/sangat setuju.

1. Apakah aplikasi ini bagus untuk anda?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

2. Apakah aplikasi ini memenuhi ekspektasi anda?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

3. Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi ini?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

4. Apabila kerabat anda ingin menggunakan aplikasi yang sejenis, apakah anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada mereka?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

5. Apakah aplikasi ini penting bagi anda?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

2. JOOX

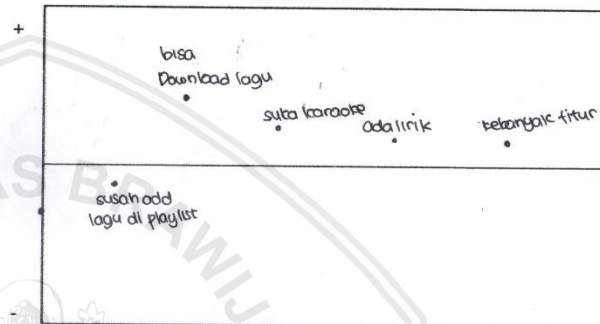


Joox

Nama : Vicky El Tamea Kamiza/11 Asal : Jakarta
 Umur : 19 Tahun Tahun mulai pemakaian: 2016

Kurva

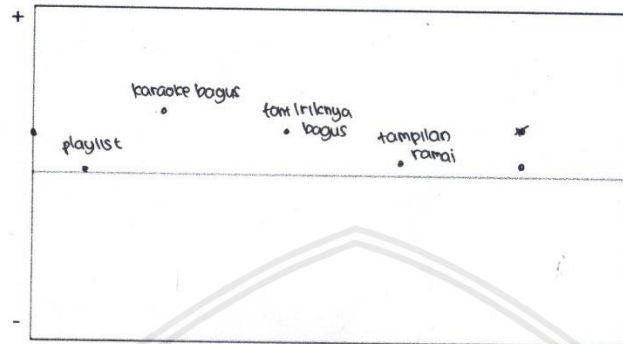
General UX



Short description of the change:

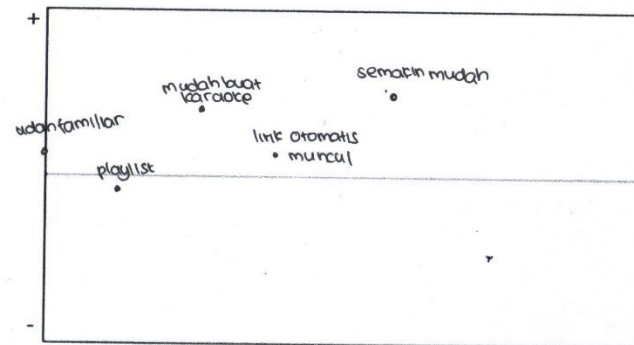
- lagu tidak selengkap spotify
- kesukahan add playlist karena tidak diada langsung .harus buka playlist dulu baru masukan lagu
- pertama kali coba karaoke suara gakerekam

Attractiveness



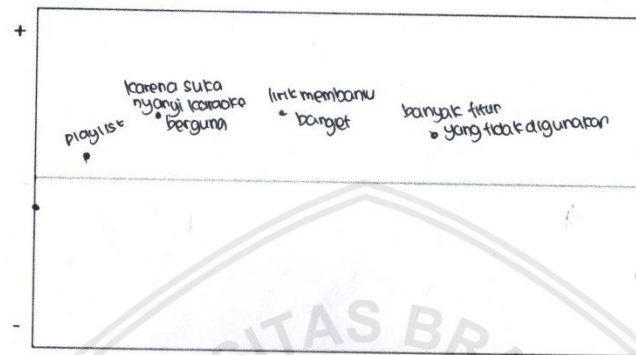
Short description of the change:

Ease-of-use



Short description of the change:

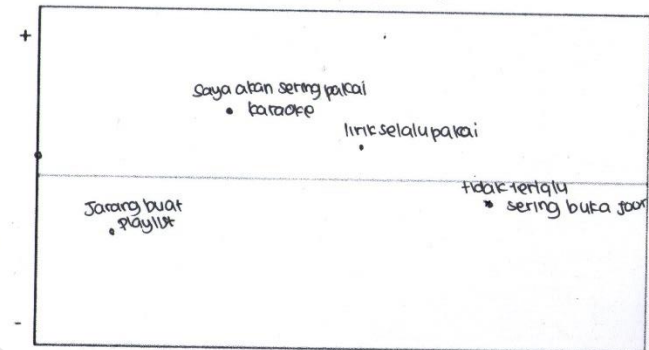
Utility



Short description of the change:

lagunya tidak lengkap. hanya ada lagu populer lagu hits jarang

Degree of usage



Short description of the change:

karena masih langganan spotify

Kuisiner Pengalaman Pengguna Joox

Petunjuk pengerjaan:

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memilih satu kolom pada setiap baris. Anda diharapkan memilih kolom yang paling akurat untuk mengekspresikan persetujuan anda. Angka 1 = sangat tidak mungkin/sangat setuju, Angka 7 = sangat mungkin/sangat setuju.

1. Apakah aplikasi ini bagus untuk anda?

1	2	3	4	5	6	7
				✓		

2. Apakah aplikasi ini memenuhi ekspektasi anda?

1	2	3	4	5	6	7
						✓

3. Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi ini?

1	2	3	4	5	6	7
		✓				

4. Apabila kerabat anda ingin menggunakan aplikasi yang sejenis, apakah anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada mereka?

1	2	3	4	5	6	7
						✓

5. Apakah aplikasi ini penting bagi anda?

1	2	3	4	5	6	7
				✓		

Joox

Nama : Indah Lestari / U4

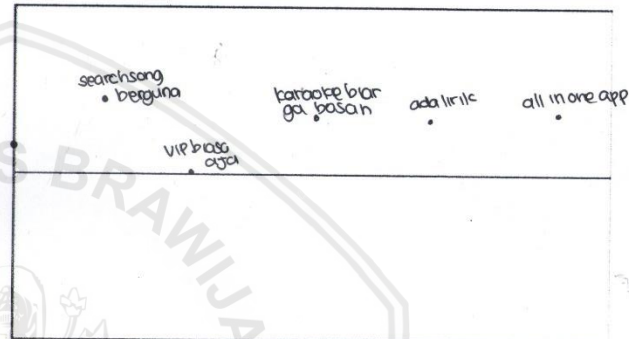
Asal : Bekasi

Umur : 24

Tahun mulai pemakaian: 2016

Kurva

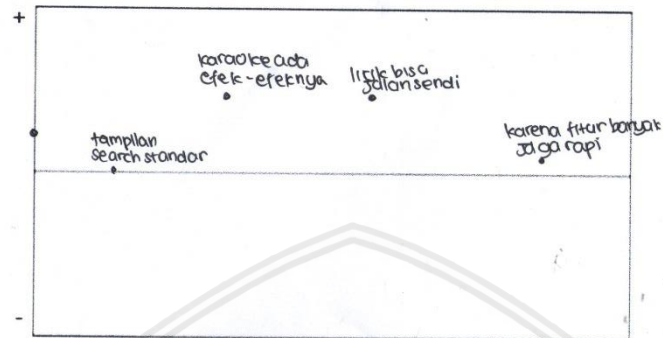
General UX



Short description of the change:

- app bagus sesuai dgn deskripsi aplikasi
- vip cuma biar akses aja jd tolak terlalu berpengaruh
- app ini flitsbel karena ada lirik ada karaoke ga perlu pindah app lain

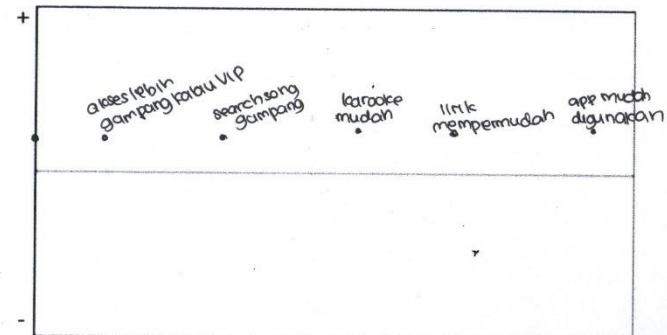
Attractiveness



Short description of the change:

tampilan warna hijau menyegarkan tidak terlalu banyak warna hitam

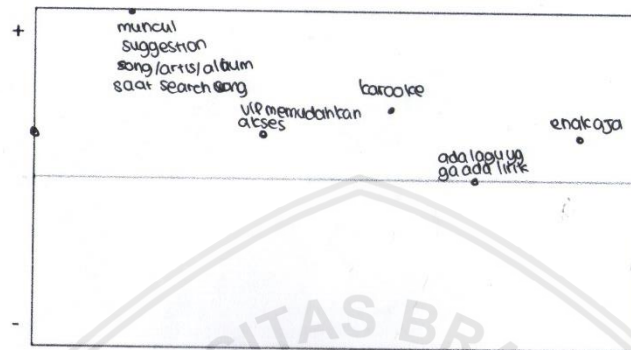
Ease-of-use



Short description of the change:

sudah familiar dengan app spt ini

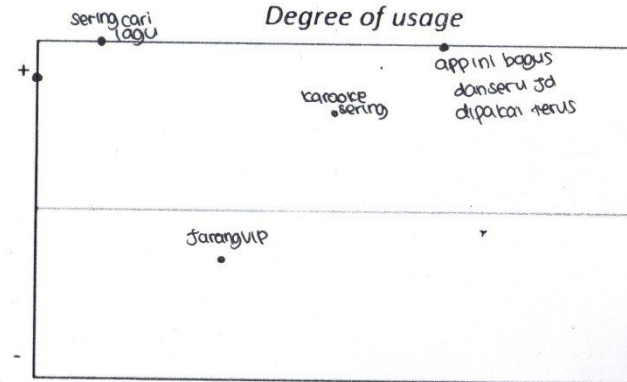
Utility



Short description of the change:

berguna dan praktis karena kalau mau karaoke susah ganti app.

Degree of usage



Short description of the change:

Kuisisioner Pengalaman Pengguna Ilook

Petunjuk pengerjaan:

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memilih satu kolom pada setiap baris. Anda diharapkan memilih kolom yang paling akurat untuk mengekspresikan persetujuan anda. Angka 1 = sangat tidak mungkin/sangat setuju, Angka 7 = sangat mungkin/sangat setuju.

1. Apakah aplikasi ini bagus untuk anda?

1	2	3	4	5	6	7
						✓

2. Apakah aplikasi ini memenuhi ekspektasi anda?

1	2	3	4	5	6	7
					✓	

3. Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi ini?

1	2	3	4	5	6	7
					✓	✗

4. Apabila kerabat anda ingin menggunakan aplikasi yang sejenis, apakah anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada mereka?

1	2	3	4	5	6	7
						✓

5. Apakah aplikasi ini penting bagi anda?

1	2	3	4	5	6	7
					✓	

Joon

Nama : Prilliana / VII

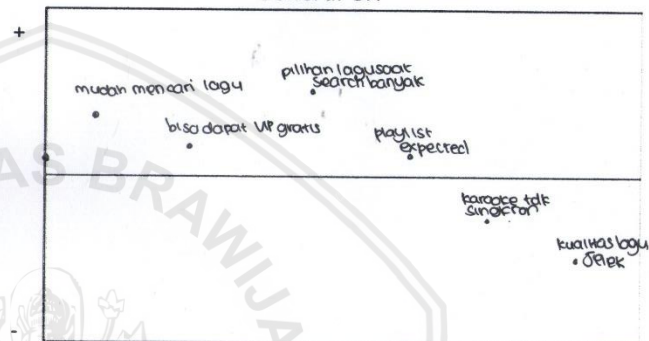
Asal : Bogor

Umur : 29 thn

Tahun mulai pemakaian: 2015

Kurva

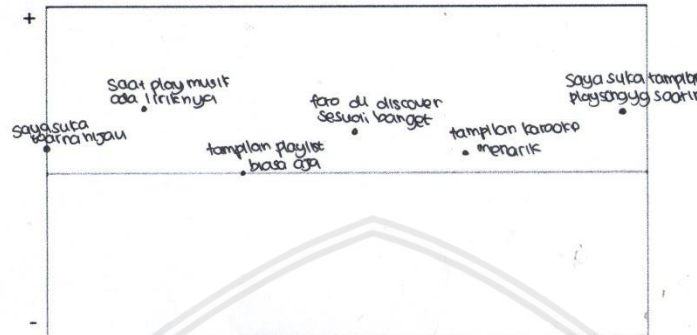
General UX



Short description of the change:

- musik saat karaoke tdk sinkron dengan suara saat terdengar
- kualitas lagu tdk bagus
- VIP gratis bisa didapatkan dgn mudah

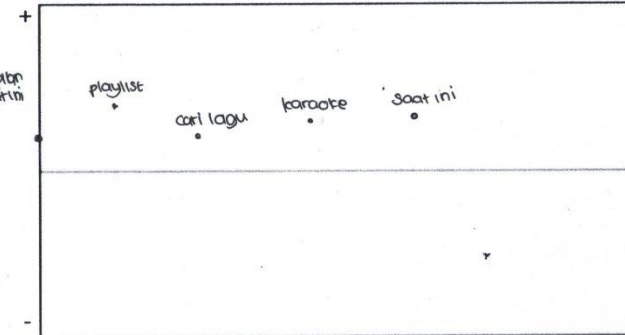
Attractiveness



Short description of the change:

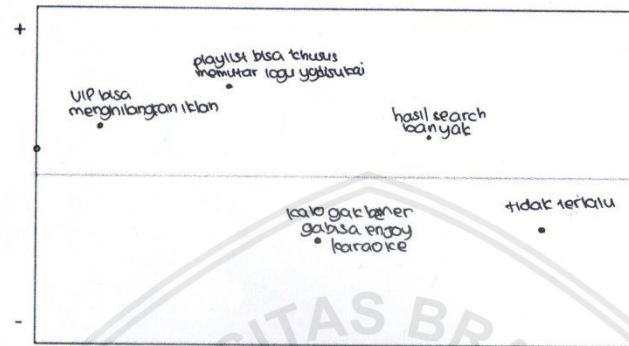
Saya tdk suka saat play song ada tampilan CD yg berputar
bikin pusing apalagi kalo kualitas musiknya tdk HD

Ease-of-use



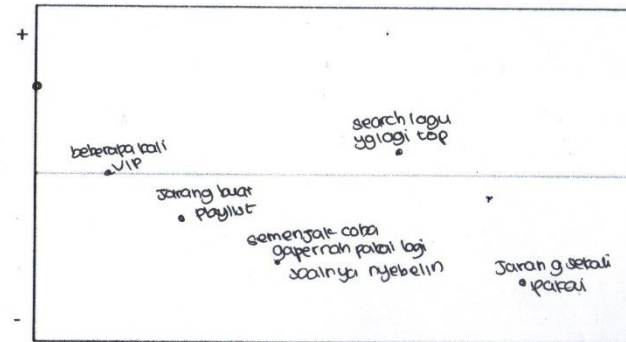
Short description of the change:

Utility



Short description of the change:

Degree of usage



Short description of the change:

sakit pertama kali download sering pakai karena excited
tapi karena kurang sret dihati saya berpindah ke app lain

Kuisiner Pengalaman Pengguna Joox

Petunjuk pengerjaan:

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memilih satu kolom pada setiap baris. Anda diharapkan memilih kolom yang paling akurat untuk mengekspresikan persetujuan anda. Angka 1 = sangat tidak mungkin/sangat setuju, Angka 7 = sangat mungkin/sangat setuju.

1. Apakah aplikasi ini bagus untuk anda?

1	2	3	4	5	6	7
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2. Apakah aplikasi ini memenuhi ekspektasi anda?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

3. Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi ini?

1	2	3	4	5	6	7
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. Apabila kerabat anda ingin menggunakan aplikasi yang sejenis, apakah anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada mereka?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

5. Apakah aplikasi ini penting bagi anda?

1	2	3	4	5	6	7
☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

Jook

Nama : Nabila Gusti / U13

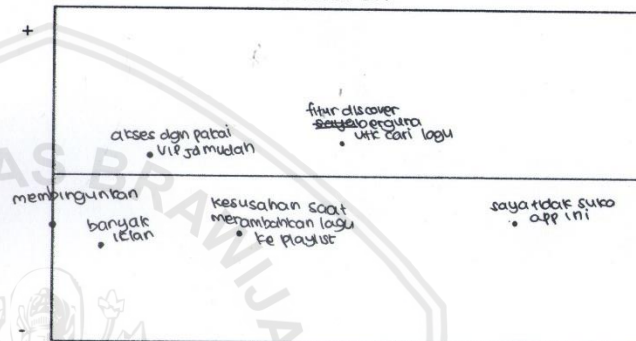
Asal : Bumiayu

Umur : 31

Tahun mulai pemakaian: 2018

Kurva

General UX



Short description of the change:

~~beberapa bagian~~

Saat menggunakan app ini saya merasa app ini sangat lambat dan responnya lama. Tapi positifnya app ini ada lirik lagunya.

+

saya tidak bisa tema gelap

ramai kkt temanya

gambar di discover seket

saya gak bisa suka aplikasi ini

-



Apresiasi musik

Apresiasi ini sudah diguarin

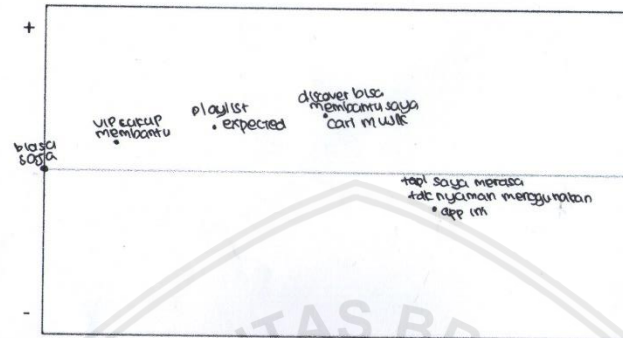
riber buku playlist

mulai terbiasa buat playlist

seng biasa aja

harus buka app buat diulangi

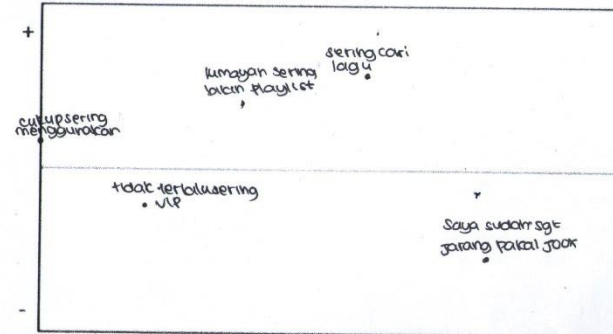
Utility



Short description of the change:

VIP bisa menghilangkan iklan yang mengganggu

Degree of usage



Short description of the change:

Saya sangat jarang pakai Jack karena tidak suka tampilannya

Kuisloner Pengalaman Pengguna Joox

Petunjuk pengerjaan:

Silahkan menjawab pertanyaan dengan memilih satu kolom pada setiap baris. Anda diharapkan memilih kolom yang paling akurat untuk mengekspresikan persetujuan anda. Angka 1 = sangat tidak mungkin/sangat setuju, Angka 7 = sangat mungkin/sangat setuju.

1. Apakah aplikasi ini bagus untuk anda?

1	2	3	4	5	6	7
	✓					

2. Apakah aplikasi ini memenuhi ekspektasi anda?

1	2	3	4	5	6	7
	✓					

3. Apakah anda akan terus menggunakan aplikasi ini?

1	2	3	4	5	6	7
✓						

4. Apabila kerabat anda ingin menggunakan aplikasi yang sejenis, apakah anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada mereka?

1	2	3	4	5	6	7
✓						

5. Apakah aplikasi ini penting bagi anda?

1	2	3	4	5	6	7
✓						