



**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**ANALISIS FAKTOR *CUSTOMER BEHAVIOR* TERHADAP  
*SUBSCRIPTION-BASED MUSIC SERVICES***

**TUGAS AKHIR**

**MUHAMMAD FAIZ AJI PRAKOSO  
21070115140143**

**FAKULTAS TEKNIK  
DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
SEMARANG  
2019**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

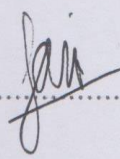
**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**



Nama : Muhammad Faiz Aji Prakoso

NIM : 21070115140143

Tanggal : Juni 2019

Tanda Tangan :  .....

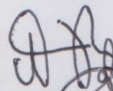
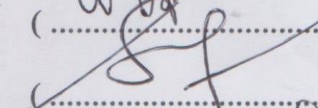
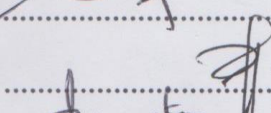
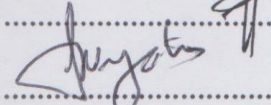
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Muhammad Faiz Aji Prakoso  
NIM : 21070115140143  
Jurusan/Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Analisis Faktor *Customer Behaviour* Terhadap *Subscription Based Music Service*

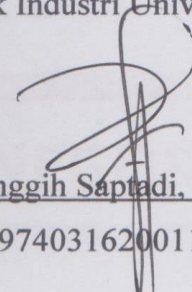
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro.

### TIM PENGUJI

Pembimbing 1	: Nia Budi Puspitasari, S.T., M.T.	(  )
Pembimbing 2	: Dr. Aries Susanty S.T., M.T.	(  )
Penguji 1	: Dr. Singgih Saptadi, S.T., M.T.	(  )
Penguji 2	: Sriyanto, S.T., M.T.	(  )

Semarang, 11 April 2019

Ketua Program Studi  
Teknik Industri Universitas Diponegoro,

  
Dr. Singgih Saptadi, S.T., M.T.

NIP. 197403162001121001



## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Faiz Aji Prakoso  
NIM : 21070115130082  
Jurusan/Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **Analisis Faktor Customer Behavior Terhadap Subscription-Based Music Services**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang  
Pada Tanggal : Juni 2019



( Muhammad Faiz Aji Prakoso )  
NIM. 21070115140143

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan YME, karena telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan laporan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, baik bantuan materi maupun non materi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan kepada:

1. Orang tua penulis yang berkat doa dan dukungannya, penulis mampu menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Nia Budi Puspitasari, ST. MT dan Ibu Dr. Aries Susanty, S.T. M.T. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Singgih Saptadi, S.T., M.T. dan Sriyanto, S.T., M.T. selaku dosen penguji yang telah membimbing dan memberi saran kepada penulis.
4. Himpunan Mahasiswa Teknik Industri yang menjadi tempat belajar berorganisasi.
5. Keluarga Teknik Industri 2015 yang senantiasa memberikan semangat dan motivasinya.
6. Angela Ratih Ayu Pratiwi yang sudah menjadi teman yang baik selama masa kuliah.

Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis sudah berusaha untuk menyempurnakan laporan ini, tetapi penulis juga menyadari tidak mungkin luput dari kesalahan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk memperbaiki tulisan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Semarang, Juni 2019

Penulis

## **ABSTRAK**

Pembajakan adalah masalah yang telah dihadapi oleh berbagai perusahaan, salah satunya adalah perangkat lunak layanan musik. Meskipun pembajakan memberi manfaat bagi konsumen, kerugian yang diperoleh produsen tidak bisa diabaikan. Untuk mengatasi masalah ini, ada layanan musik yang dapat memberikan layanan dengan mudah dan murah bagi konsumen, yang biasa disebut Subscription Based Music Service (SBMS). Meskipun ada layanan yang dapat menggantikan produk bajakan (SBMS), tidak ada jaminan bahwa konsumen akan menggunakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan layanan musik SBMS. Untuk mencapai itu, metode Structural Equation Modeling digunakan dengan perangkat lunak AMOS. Penelitian ini dilakukan di dua negara, Indonesia dan Jerman dengan tujuan untuk mengetahui apakah negara yang berbeda mempengaruhi perilaku konsumen.

**Kata Kunci: Pembajakan, SBMS, AMOS**

## **ABSTRACT**

*Piracy is a problem that has been faced by various companies, one of which is music service software. Even though piracy gives a benefits to consumers, the losses obtained by the producer cannot be ignored. To overcome these problems, there are music services that can provide services easily and cheaply for consumers, commonly called the Subscription Based Music Service (SBMS). Although there is a service that can replace pirated products (SBMS), there is no guarantee that consumers will use it. This study aims to determine the factors that influence consumers in using SBMS music services. To achieve that, the Structural Equation Modeling method is used with AMOS software. The research was conducted in two countries, Indonesia and Germany with the aim to find out whether or not different countries affect consumer behavior.*

**Keywords: Piracy, SBMS, AMOS**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii.</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v.</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii.</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii.</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv.</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Pembatasan Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 <i>Subscription Based Music Service</i> .....	8
2.2 Perilaku Konsumen.....	8
2.2.1 Perkembangan Teori Perilaku .....	9
2.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	11
2.3.1 Populasi.....	11
2.3.2 Sampel.....	12
2.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	12
2.4 Skala Likert .....	14
2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	15



2.6	<i>Multivariate Analysis of Variance (MANOVA)</i> .....	15
2.7	<i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> .....	17
2.7.1	Variabel-Variabel SEM .....	17
2.7.2	Model SEM .....	18
2.7.3	Bagian-Bagian SEM .....	19
2.7.4	Asumsi SEM .....	20
2.7.5	Tahapan SEM .....	21
2.8	<i>Analysis Of Moment Structures (AMOS)</i> .....	24
2.9	<i>State of the Art</i> .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		<b>27</b>
3.1	Kerangka Pikir .....	27
3.2	Alur Penelitian .....	28
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.4	Objek Penelitian .....	30
3.5	Tahapan Penelitian .....	30
3.5.1	Desain Penelitian .....	30
3.5.2	Variabel Penelitian .....	31
3.5.3	Model Konseptual dan Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	32
3.5.4	Pengumpulan Data .....	35
3.5.5	Pengolahan Data .....	36
3.5.6	Analisis dan Pembahasan .....	39
3.5.7	Kesimpulan dan Saran .....	39
3.6	Penentuan Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian .....	39
3.6.1	Populasi Penelitian .....	39
3.6.2	Sampel Penelitian .....	40

3.6.3	Teknik Sampling penelitian .....	40
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>46</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	46
4.1.1	Karakteristik Responden.....	46
4.2	Penyusunan dan Pengujian Kuesioner .....	47
4.2.1	Penyusunan Kuesioner Responden Indonesia.....	48
4.2.2	Penyusunan Kuesioner Responden Jerman.....	48
4.2.3	Pengujian Kuesioner .....	48
4.3	Pengolahan Data.....	53
4.3.1	Pengolahan Data Responden Indonesia dengan MANOVA.....	53
4.3.2	Pengolahan Data Responden Jerman dengan MANOVA .....	57
4.3.3	Penyusunan Diagram Jalur.....	60
4.3.4	Hasil Pengolahan Data Amos Responden Indonesia.....	66
4.3.5	Uji Kesesuaian Model dan Uji Kausalitas Full Model .....	67
4.3.6	Pengujian Hipotesis .....	73
4.3.7	Pengujian Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	73
4.3.8	Hasil Pengolahan Data AMOS Responden Jerman.....	74
4.3.9	Uji Kesesuaian Model dan Uji Kausalitas Full Model .....	76
4.3.10	Pengujian Hipotesis .....	81
4.3.11	Pengujian Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	81
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>83</b>
5.1	Analisis Hasil Pengolahan Data Responden Indonesia dengan MANOVA ....	83
5.2	Analisis Hasil Pengolahan Data Responden Jerman dengan MANOVA .....	84
5.3	Analisis Hasil Pengolahan Data Model Pengukuran Tiap Variabel.....	85
5.3.1	Analisis Variabel Responden Indonesia .....	85

5.3.2	Analisis Variabel Responden Jerman .....	90
5.4	Analisis Hasil Pengolahan Data Model Struktural .....	97
5.4.1	Analisis Hasil Pengolahan Data Model Struktural Responden Indonesia	97
5.4.2	Analisis Hasil Pengolahan Data Model Struktural Responden Jerman ....	98
5.4.3	Analisis Korelasi Indikator <i>Full Model</i> .....	99
5.5	Analisis Uji Asumsi SEM .....	101
5.5.1	Analisis Uji Asumsi SEM Responden Indonesia .....	101
5.5.2	Analisis Uji Asumsi SEM Responden Jerman .....	102
5.6	Analisis Reliabilitas dan <i>Average Variance Extracted</i> .....	102
5.6.1	Analisis <i>Average Variance Extracted</i> Responden Indonesia.....	102
5.6.2	Analisis <i>Average Variance Extracted</i> Responden Jerman.....	104
5.7	Pengujian Hipotesis .....	105
5.7.1	Pengujian Hipotesis 1 .....	105
5.7.2	Pengujian Hipotesis 2 .....	106
5.7.3	Pengujian Hipotesis 3 .....	107
5.7.4	Pengujian Hipotesis 4 .....	108
5.7.5	Pengujian Hipotesis 5 .....	109
5.7.6	Pengujian Hipotesis 6 .....	110
5.7.7	Pengujian Hipotesis 7 .....	112
5.8	Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	113
5.8.1	Analisi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Responden Indonesia	113
5.8.2	Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Responden Jerman .	113
5.9	Perbandingan Hasil Penelitian dengan Jurnal Penelitian Terdahulu .....	114
5.10	Pembahasan dan Rekomendasi Perbaikan.....	116
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>121</b>

6.1	Kesimpulan.....	121
6.2	Saran .....	122

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Layanan layanan musik bajakan.....	3
Gambar 1. 2 Alasan menggunakan layanan musik bajakan.....	3
Gambar 1. 3 Alasan menggunakan musik online non-bajakan .....	4
Gambar 2. 1 Theory of Reasoned Action (TRA) .....	10
Gambar 2. 2 Theory of Planned Behavior (TPB).....	11
Gambar 2. 3 Perbedaan One-way dan Two-way MANOVA.....	16
Gambar 2. 4 Model Structural Equation Modelling (Ghozali, 2011).....	18
Gambar 3. 1 Kerangka Pikir Penelitian .....	27
Gambar 3. 2 Alur Penelitian.....	28
Gambar 3. 3 Model Konseptual Cesareo & Pastore (2014).....	32
Gambar 3. 4 Model Konseptual.....	34
Gambar 4. 1 Diagram Jalur Variabel Economic Benefits .....	60
Gambar 4. 2 Diagram Jalur Variabel Economic Benefits .....	60
Gambar 4. 3 Diagram Jalur Variabel Moral Judgement .....	61
Gambar 4. 4 Diagram Jalur Variabel Perceived Magnitude of Consequences .....	61
Gambar 4. 5 Diagram Jalur Variabel Interest to Music .....	61
Gambar 4. 6 Diagram Jalur Variabel Attitude Towards Online Piracy.....	62
Gambar 4. 7 Diagram Jalur Variabel Involvement to Application.....	62
Gambar 4. 8 Diagram Jalur Variabel Willingness to Try SBMS .....	63
Gambar 4. 9 Diagram Jalur Full Model .....	64
Gambar 4. 10 Hasil Pengujian Full Model Indonesia Output AMOS .....	68
Gambar 4. 11 Hasil Pengujian Full Model Jerman Output AMOS .....	76
Gambar 5. 1 Rich Picture .....	117
Gambar 5. 2 Desain Penelitian .....	117



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol Structural Equation Modelling .....	19
Tabel 2. 2 State of The Art .....	25
Tabel 3. 1 Faktor Demografis .....	31
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian .....	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Umum Responden Indonesia .....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Umum Responden Jerman .....	47
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kuesioner Responden Indonesia .....	49
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Kuesioner Responden Indonesia.....	50
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kuesioner Responden Jerman .....	51
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Kuesioner Responden Jerman.....	52
Tabel 4. 7 Output MANOVA Tingkat Pendidikan Responden Indonesia.....	55
Tabel 4. 8 Output MANOVA Pendapatan Responden Indonesia .....	56
Tabel 4. 9 Output MANOVA Tingkat Pendidikan Responden Jerman.....	58
Tabel 4. 10 Output MANOVA Pendapatan Responden Jerman .....	59
Tabel 4. 11 Model Pengukuran .....	65
Tabel 4. 12 Regression Weights Output AMOS .....	66
Tabel 4. 13 Regression Weights Output AMOS .....	67
Tabel 4. 14 Assesment of Normality .....	68
Tabel 4. 15 Mahalanobis Distance.....	70
Tabel 4. 16 Tabel Uji Reliabilitas Average Variance Extracted .....	71
Tabel 4. 17 Correlations Variabel Eksogen Output AMOS.....	72
Tabel 4. 18 Hasil Model Konfirmatori Full Model Output AMOS.....	72
Tabel 4. 19 Uji Hipotesis Output AMOS.....	73
Tabel 4. 20 Direct Effects Output AMOS.....	74
Tabel 4. 21 Indirect Effects Output AMOS .....	74
Tabel 4. 22 Regression Weights Output AMOS .....	74
Tabel 4. 23 Regression Weights Output AMOS .....	75
Tabel 4. 24 Assesment of Normality .....	77
Tabel 4. 25 Mahalanobis Distance.....	78

Tabel 4. 26 Tabel Uji Reliabilitas Average Variance Extracted .....	79
Tabel 4. 27 Correlations Variabel Eksogen Output AMOS.....	80
Tabel 4. 28 Hasil Model Konfirmatori Full Model Output AMOS .....	80
Tabel 4. 29 Regression Weights Full Model Output Bootsrap AMOS .....	81
Tabel 4. 30 Direct Effects Output AMOS.....	82
Tabel 4. 31 Indirect Effects Output AMOS .....	82
Tabel 5. 1 Tabel Perbandingan Hasil Penelitian.....	114
Tabel 5. 1 Transformasi Pernyataan .....	100
Tabel 5. 2 Tabel Perbandingan Hasil Penelitian.....	114
Tabel 5. 3 Program Pelajaran Kekayaan Intelektual.....	119