

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND EXPERIENCE* SPOTIFY '*WRAPPED*' TERHADAP
BRAND LOYALTY SPOTIFY PADA GENERASI Z DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Khairunnisa Lisandra

2210414220071

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI S-1 ILMU KOMUNIKASI

TAHUN 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan BrigJend H. Hasan Basry Banjarmasin - 70123
Email : fisip@ulm.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *BRAND EXPERIENCE SPOTIFY WRAPPED* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA GENERASI Z DI KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Khairunnisa Lisandra
NIM : 2210414220071
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai (80,83) dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal (09 Juni 2026).
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Sarwani, S.Sos.,M.Med.Kom
NIP. (19780521200812100)
 - b. Sekretaris
Muhammad Ainani, S.I.P.M.A.
NIP.(198810282022031003)
 - c. Anggota
Muhammad Nizar Hidayat, S.I.P.M.A.
NIP.(19891128202012101)

(Sm)
(Ainani)
(Nizar)

Banjarmasin, 1 Juli 2026
Ketua Tim Penguji,

Sm

Sarwani, S.Sos.,M.Med.Kom
NIP. (19780521200812100)



Mengetahui,
Dekan FISIP ULM

Dr. Irvansyah, S.Sos., M.Si.

NIP. 197104201999031001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khairunnisa Lisandra

NIM : 2210414220071

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya yang berjudul, “Pengaruh *Brand Experience* Spotify *Wrapped* Terhadap *Brand Loyalty* Spotify Pada Generasi Z di Kota Banjarmasin” adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi saya ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah yang disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Banjarmasin, 5 Agustus 2026
t Pernyataan

isa Lisandra
NIM : 2210414220071



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa Sembilan Juni Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1727/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 5 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Khairunnisa Lisandra
NIM : 2210414220071
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Brand Experience Spotify Wrapped Terhadap Brand Loyalty Pada Generasi Z Di Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi
Waktu Ujian : 10.00 s/d selesai
Nilai : 80,83 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

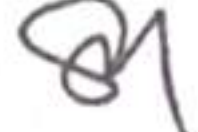
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 9 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Khairunnisa Lisandra

1. Ketua : Sarwani,S.Sos.,M.Med.Kom
()
2. Sekretaris : Muhammad Ainani,S.IP.,MA
()
3. Anggota : Muhammad Nizar Hidayat, S.IP., MA.
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,

Dr. Yuanita Setyastuti,S.IP.,M.Si
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Khairunnisa Lisandra
NIM : 2210414220071
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Brand Experience Spotify Wrapped Terhadap Brand Loyalty Pada Generasi Z Di Kota Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Sarwani,S.Sos.,M.Med.Kom	82	
2.	Muhammad Ainani,S.IP.,MA	80	
3.	Muhammad Nizar Hidayat, S.IP., MA.	82	
Jumlah		242	
Nilai Rata-rata		80,83	Nilai Akhir = 80,83 (A)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 9 Juni 2026

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 1727/UN8.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara / i :

1. Sarwani, S.Sos, M.Med.Kom
2. Muhammad Ainani, S.IP, MA
3. Muhammad Nizar Hidayat, MA

Untuk menguji **Skripsi** mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Khairunnisa Lisandra
NIM : 2210414220071
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Brand Experience Spotify Wrapped Terhadap Brand Loyalty Pada Generasi Z Di Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 09 Juni 2026
J a m : 10.00 wita s/d selesai
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 5 Juni 2026
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001



KATA PERSEMBAHAN

1. Almarhum ayahanda Rizali, Papah tercinta, walaupun Papah tidak sempat menyaksikan perjuangan penulis hingga berada di titik ini, namun setiap langkah penulis selalu dipenuhi oleh cinta dan pengorbanan dari Papah sejak penulis lahir hingga dewasa. Terima kasih karena telah menjadi cinta paling tulus bagi anak tengah perempuan satu-satunya ini. Tidak ada yang benar-benar mampu menggambarkan betapa besarnya kasih sayang Papah kepada penulis. Penulis sangat bersyukur dilahirkan ke dunia ini menjadi anak perempuan dari Papah, dan jika benar terdapat kehidupan lain setelah kehidupan ini, maka dengan segala kerendahan hati dan cinta yang tak berkurang, penulis tetap penuh harap dapat terlahir kembali sebagai anak perempuan Papah. Ada begitu banyak cerita yang ingin penulis sampaikan, begitu banyak pencapaian yang ingin penulis tunjukkan, dan begitu banyak pelukan yang ingin penulis rasakan sekali lagi. Skripsi ini bukan hanya tentang perjuangan penulis, namun juga tentang doa, kerja keras dan pengorbanan seorang ayah yang telah menjadi alasan penulis untuk tetap mampu bertahan sejauh ini. Semoga Allah SWT menempatkan Papah di surga terbaik penuh kedamaian serta kasih sayang-Nya.
2. Ibunda Puspa, Mamah tercinta, terima kasih karena tetap kuat untuk penulis, terima kasih karena tidak pernah berhenti mendoakan dan mengusahakan yang terbaik untuk penulis. Pelukan Mamah yang selalu menjadi tempat

pulang yang paling tenang bagi penulis, selalu menjadi penyemangat penulis dan meyakinkan penulis. Penulis persembahkan karya tulis ini untuk Mamah, terima kasih sudah melahirkan, merawat, dan membesarkan dengan penuh rasa cinta. Terima kasih untuk semua doa hingga dukungan yang Mamah berikan kepada penulis, penulis sadar bahwa tidak semua pengorbanan Mamah dapat terlihat atau terucap, namun penulis selalu merasakan bagaimana cinta Mamah hadir dalam setiap proses hidup penulis.

3. Almarhumah Mama Ratih dan Mama Vivi, selaku Tante tercinta, untuk Almarhumah Mama Ratih, terima kasih karena telah begitu tulus untuk menyayangi dan menjaga penulis seperti anak sendiri. Kehadiran Mama Ratih bukan hanya sebagai tante, namun juga telah seperti ibu sendiri yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang, dan rasa tenang bagi penulis. Penulis tidak akan pernah lupa bagaimana Mama Ratih selalu berusaha membantu dan mendukung penulis selama menjalani masa perkuliahan. Bagi penulis, kehilangan Mama Ratih bukan hanya kehilangan keluarga, namun juga kehilangan salah satu rumah paling hangat dalam hidup penulis. Untuk Mama Vivi, terima kasih karena telah menjadi sosok yang selalu menguatkan penulis di banyak keadaan dan selalu menjaga penulis. Dukungan, perhatian, dan kasih sayang Mama Vivi menjadi hal yang sangat berarti dalam perjalanan kuliah penulis. Banyak hal yang mungkin tidak sempat penulis ungkapkan, tetapi penulis selalu merasa beruntung memiliki Mama Ratih dan Mama Vivi yang selalu ada dalam proses kehidupan Penulis.

4. Untuk saudara laki-laki penulis, Kak Roy dan Al, terima kasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan dari kehidupan penulis sampai berada di titik ini. Terima kasih untuk setiap dukungan, perhatian, dan kebersamaan yang selalu membuat penulis tidak sendiri dalam menjalani banyak hal. Walaupun tidak selalu diungkapkan melalui kata-kata, kehadiran kalian selalu berarti bagi penulis. Terima kasih sudah menjadi saudara laki-laki penulis yang selalu ada, selalu mendengarkan, dan selalu menjadi tempat berbagi bagi anak tengah perempuan satu-satunya ini.
5. Untuk keluarga Bumi Mas, Papah Ilin, Kakak Zain, Kakak Nurul, Aurel, Abi, Memey, dan Bibi. Terima kasih karena telah menjadi bagian dari tempat pulang dan tempat penulis merasa diterima, terima kasih untuk setiap perhatian, dukungan, canda, dan kebersamaan yang selalu membuat penulis merasa tidak sendiri selama menjalani banyak proses dalam hidup. Bagi penulis, keluarga bukan hanya tentang hubungan darah, namun juga tentang siapa yang tetap hadir, peduli, dan menguatkan di saat dunia terasa berat. Kehadiran kalian menjadi salah satu hal yang selalu penulis syukuri sampai hari ini.
6. Untuk sepupu penulis, Nana, Rachel, Mba Dya, dan Echa. Terima kasih karena selalu menjadi tempat penulis berbagi cerita, tawa, dan banyak hal selama proses kehidupan penulis. Kehadiran kalian bukan hanya sebagai sepupu, namun juga sebagai orang-orang yang selalu membuat penulis merasa ditemani di banyak keadaan. Terima kasih telah banyak berbagi

momen yang mungkin terlihat sederhana, tetapi akan selalu penulis simpan sebagai bagian indah dalam perjalanan hidup penulis.

7. Untuk keluarga-keluarga penulis lainnya, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kasih sayang, perhatian, doa, dan dukungan yang terus mengalir tanpa henti. Kehadiran kalian menjadi sumber kekuatan dan semangat penulis dalam melewati setiap proses, tantangan, dan perjuangan selama penyusunan skripsi ini.
8. Untuk sahabat kuantitatif penulis, Dwi Annisa, terima kasih telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan penyusunan Skripsi ini. Meskipun persahabatan ini masih dapat dibilang baru, namun kehadiranmu memberikan arti yang begitu besar. Terima kasih karena sudah selalu bersedia mendengarkan setiap cerita, keluh kesah, dan berbagai kekhawatiran yang penulis hadapi selama ini. Terima kasih telah menjadi teman berbagi, tempat bersandar, serta salah satu sumber semangat yang membantu penulis untuk tetap bertahan. Tidak semua orang yang hadir mampu memberikan kenyamanan dan dukungan yang begitu tulus, dan penulis bersyukur bisa mengenalmu, di salah satu fase penting dalam hidup ini. Semoga segala kebaikan yang telah kamu berikan dibalas dengan kebahagiaan dan kesuksesan yang berlimpah. Penulis harap dengan selesainya masa perkuliahan ini, maka persahabatan kita tetap berjalan dengan begitu erat dan dapat beriringan dalam mencapai kesuksesan kita masing-masing.

9. Untuk Ciway Langkar, Prista, Wawa, Novia, dan Nadhira, terima kasih karena telah menjadi kelompok pertemanan pertama yang penulis miliki dari awal masa perkuliahan, dan hingga hari ini masih tetap bertahan menemani setiap langkah perjalanan tersebut. Terima kasih telah tumbuh bersama, melewati berbagai fase perkuliahan, berbagi cerita, tawa, air mata, kegagalan, kebingungan, dan pencapaian yang mungkin tidak akan terasa sama jika dijalani oleh seorang diri. Kehadiran kalian tidak hanya sebagai teman, tetapi juga sebagai tempat menemukan kekuatan untuk terus melangkah. Dalam proses penyelesaian Skripsi ini, dukungan, semangat, perhatian, serta kebersamaan yang kalian berikan menjadi salah satu alasan mengapa penulis mampu bertahan hingga mencapai titik ini.
10. Untuk Ayu, Ratih, Cleo, Novi, Deya, Shania, dan Dito, terima kasih telah menjadi teman yang menemani penulis sejak masa sekolah hingga saat ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan berbagai kenangan yang telah kita lalui bersama selama bertahun-tahun. Di tengah kesibukan dan perjalanan masing-masing, kalian tetap menjadi orang-orang yang selalu memberikan semangat dan warna dalam kehidupan penulis. Terima kasih karena selalu hadir, mendukung, dan menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga persahabatan yang telah terjalin selama ini dapat terus bertahan dan dipenuhi dengan kebahagiaan serta kesuksesan di masa mendatang.
11. Untuk sahabat yang di grup “Semhas di Depan Mata”, Wawa, Nisa, Arsyia,

Novia, Eka, dan Prista, terima kasih telah menjadi teman seperjuangan yang menemani penulis selama proses menuju seminar hasil. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, serta semangat yang selalu diberikan di tengah berbagai tantangan dan tekanan selama menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena telah saling menguatkan, berbagi informasi, bertukar pikiran, dan menjadi tempat berkeluh kesah ketika proses ini terasa begitu berat. Kehadiran kalian membuat perjalanan yang penuh perjuangan ini terasa lebih ringan dan bermakna.

12. Untuk Yatim Genk, Raja dan Nisa, terima kasih telah menjadi teman berbagi cerita, keluh kesah, serta paling menguatkan dalam menjalani kehidupan sebagai sesama anak yatim dan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga segala perjuangan yang telah kita lalui bersama dapat mengantarkan kita pada masa depan yang lebih baik.
13. Untuk Dewi, Prana Mate's, dan seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2022, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan penulis selama ini. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, bantuan, serta berbagai kenangan yang telah tercipta sejak awal perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini.
14. Terakhir, untuk diri saya sendiri, anak tengah perempuan satu-satunya dan harapan orang tua, Khairunnisa Lisandra. Dulu, mungkin perjalanan ini terasa seperti lagu "*This Is Me Trying*", tentang seseorang yang hanya berusaha untuk bertahan di tengah segala ketidakpastian. Namun kali ini,

perjalanan akan lebih berasa seperti lagu “*You’re On Your On, Kid*”. Terima kasih karena telah selalu mengusahakan, telah bekerja keras, bertahan, dan tidak menyerah meskipun banyak malam dihabiskan dengan kelelahan, tangisan, serta kekhawatiran tentang masa depan. Terima kasih kepada hati yang selalu berusaha untuk ikhlas menerima hal-hal yang tidak sesuai harapan. Tetaplah semangat dan terus kejar mimpi yang selama ini diperjuangkan.

Penulis berharap dan berdoa semoga setiap langkah-langkah yang ditempuh dapat membawa penulis menjadi pribadi yang hebat, dikelilingi oleh orang-orang baik, serta mampu mencapai seluruh mimpi yang diimpikan.

ABSTRAK

Khairunnisa Lisandra, 2210414220071, 2022, Pengaruh *Brand Experience* Spotify *Wrapped* Terhadap *Brand Loyalty* Pada Generasi Z Di Kota Banjarmasin, dibimbing oleh Sarwani.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh brand experience melalui Spotify *Wrapped* terhadap *brand loyalty* pada Generasi Z di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Responden penelitian adalah Generasi Z di Kota Banjarmasin yang mengetahui maupun menggunakan fitur Spotify *Wrapped*. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *brand experience* Spotify *Wrapped* terhadap *brand loyalty* Spotify dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hubungan kedua variabel bersifat positif dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,682, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,759, serta nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,576. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *brand experience* memiliki hubungan yang kuat dan mampu memengaruhi *brand loyalty* sebesar 57,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman yang dirasakan Generasi Z terhadap Spotify *Wrapped*, maka semakin tinggi pula loyalitas mereka terhadap Spotify. Dengan demikian, Spotify *Wrapped* mampu menciptakan pengalaman positif yang dapat meningkatkan loyalitas pengguna terhadap merek Spotify.

Kata kunci: *Brand Experience, Brand Loyalty, Spotify Wrapped, Generasi Z, Spotify*

ABSTRACT

Khairunnisa Lisandra, 2210414220071, 2026. The Influence of Spotify Wrapped Brand Experience on Brand Loyalty of Generation Z in Banjarmasin City, supervised by Sarwani.

This study aims to determine the effect of brand experience through Spotify Wrapped on brand loyalty among Generation Z in Banjarmasin City. This study used a quantitative approach with a survey method. The respondents were Generation Z in Banjarmasin City who were aware of and used the Spotify Wrapped feature. Data were analyzed using descriptive statistics and simple linear regression.

The results showed a significant effect between the Spotify Wrapped brand experience and Spotify brand loyalty, with a significance value of 0.000. The relationship between the two variables was positive, with a regression coefficient of 0.682, a correlation coefficient (R) of 0.759, and a coefficient of determination (R Square) of 0.576. These results indicate that brand experience has a strong relationship and can influence brand loyalty by 57.6%, with the remainder influenced by other factors outside the study.

The conclusion of this study is that the better the experience perceived by Generation Z with Spotify Wrapped, the higher their loyalty to Spotify. Thus, Spotify Wrapped is able to create a positive experience that can increase user loyalty to the Spotify brand.

Keywords: Brand Experience, Brand Loyalty, Spotify Wrapped, Generation Z, Spotify

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, “Pengaruh *Brand Experience Spotify Wrapped* Terhadap *Brand Loyalty* Pada Generasi Z di Kota Banjarmasin”. Selesaiannya skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberi izin dan fasilitas selama penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat atas segala bantuan terkait izin dan sarana yang diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP ULM dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah mengorganisir Program Studi Ilmu Komunikasi serta memberikan arahan dan masukan selama menjalani perkuliahan.
4. Sarwani, S.Sos M.Med.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak bantuan, saran, serta bimbingan untuk penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Segenap Dosen Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak ilmu yang sangat berguna selama masa belajar dan mengajar di perkuliahan. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih

banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna yang disebabkan karena keterbatasan dan kemampuan penulis. Dengan begitu, penulis mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang membangun untuk memperbaiki kekurangan dari skripsi ini.

Banjarmasin, 20 Mei 2026

Khairunnisa Lisandra

NIM. 2210414220071

DAFTAR ISI

KATA PERSEMBAHAN	i
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II KAJIAN KONSEPTUAL DAN TEORITIS	9
2.1 Penelitian Sejenis.....	9
2.2 Kajian Konseptual.....	14

2.2.1 Komunikasi Massa	14
2.2.2 New Media	16
2.2.3 Brand Experience	18
2.2.5 Spotify	21
2.2.7 Brand loyalty	26
2.2.8 Generasi Z	37
2.3. Tinjauan Teori.....	39
2.3.1 Grand Theory	39
2.3.2 Middle Range Theory.....	41
2.3.3 Applied Theory.....	42
2.4 Kerangka Berpikir.....	44
2.5 Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Pendekatan Penelitian	46
3.2 Tipe Penelitian	46
3.3 Objek Penelitian.....	47
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4.1 Sumber Data	47
3.4.1.2 Data Sekunder.....	48
3.5 Populasi dan Sampel.....	48
3.5.1 Populasi.....	48

3.5.2 Sampel	49
3.6 Definisi Operasional Variable.....	51
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.7.1 Angket atau Kuesioner	53
3.7.2 Studi Kepustakaan	54
3.7.3 Teknik Penentuan Skor.....	54
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas	54
3.8.1 Uji Validitas	54
3.8.2 Uji Realibilitas.....	55
3.9 Teknik Analisis Data	56
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.9.1.1 Uji Normalitas	57
3.9.1.2 Uji Linearitas	57
3.9.2 Uji Regresi Linier Sederhana.....	57
3.9.3 Pengujian Hipotesis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum.....	59
4.1.1 Sejarah Spotify	59
4.2 Gambaran Umum Responden.....	62
4.2.1 Berdasarkan Domisili	62
4.2.2 Berdasarkan Usia.....	63

4.2.4 Berdasarkan Verifikasi Responden	66
4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	67
4.3.1 Hasil Analisis Statistik Deslriptif Variable Independen.....	68
4.3.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variable Dependen	74
4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	78
4.4.1 Hasil Uji Validitas	78
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	85
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	85
4.5.2 Hasil Uji Linearitas.....	88
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	90
4.6.2 Hasil Uji Parsial (T).....	92
4.7. Pembahasan	96
4.7.1. Pengaruh Brand Experience Spotify Wrapped terhadap.....	96
BAB V PENUTUP.....	123
5.2 Kesimpulan.....	123
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	124
5.3 Saran	125
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN.....	133