

ABSTRAK

Spotify sebagai pelopor layanan streaming musik digital telah berhasil mengubah cara masyarakat menikmati musik dengan menghadirkan beragam fitur inovatif yang menyatukan kenyamanan akses, kecerdasan algoritma, dan elemen sosial dalam satu platform. Di tengah maraknya persaingan layanan serupa, mempertahankan pengguna agar tetap setia menjadi tantangan yang tidak bisa dianggap remeh. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana elemen-elemen seperti kemudahan akses (*ubiquity*), penemuan konten baru (*new content discovery*), keterhubungan sosial (*social connectivity*), serta kepuasan digital pengguna (*e-satisfaction*) dapat mempengaruhi loyalitas dan sikap pengguna, yang pada akhirnya berdampak terhadap minat pembelian ulang layanan premium Spotify di Indonesia.

Menggunakan pendekatan kuantitatif, data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada 202 pengguna Spotify Premium aktif. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik Structural Equation Modeling (SEM) untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel, baik langsung maupun melalui peran mediasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa seluruh variabel utama memiliki kontribusi signifikan terhadap minat pembelian ulang, baik secara langsung maupun melalui pengaruh tidak langsung seperti loyalitas dan sikap pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman digital yang menyenangkan, interaktif, dan bersifat personal dapat memperkuat ikatan emosional pengguna terhadap layanan, sehingga meningkatkan kemungkinan mereka tetap menggunakan atau bahkan merekomendasikan platform tersebut.

Penelitian ini tidak hanya memperkaya pemahaman akademik dalam bidang pemasaran digital, khususnya pada konteks layanan berbasis langganan (*subscription-based service*), tetapi juga memberikan masukan strategis yang relevan bagi praktisi bisnis. Perusahaan penyedia layanan digital disarankan untuk terus mengembangkan fitur-fitur yang mendukung eksplorasi konten, menciptakan koneksi sosial yang bermakna antar pengguna, serta menjaga kualitas layanan agar tetap konsisten. Dengan mengedepankan pendekatan yang berfokus pada pengalaman pengguna secara holistik baik secara emosional maupun fungsional platform seperti Spotify dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi mereka di pasar digital yang dinamis.

Kata Kunci: *Ubiquity, New Content Discovery, Social Connectivity, Destination Loyalty, E-satisfaction, Repurchase Decision*