

## ABSTRAK

DIAN PUTRI. 1204124249. KEPUASAN MAHASISWA TELKOM UNIVERSITY DALAM PENANGANAN KELUHAN BERBASIS MEDIA SOSIAL FACEBOOK

Semakin berkembangnya zaman, perkembangan penggunaan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) juga semakin meningkat. Salah satu contohnya yaitu dengan kehadiran *new media* sebagai media berbasis jaringan internet yang menghubungkan satu individu dengan individu lain. *New Media* saat ini juga telah digunakan oleh Direktorat Sistem Informasi Telkom University sebagai media *handling complaint* dengan nama yaitu grup Facebook Helpdesk Direktorat Sisfo.

Tujuan penelitian ini untuk mencari tahu seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa Telkom University dalam penanganan keluhan tersebut dan indikator apa saja yang telah memenuhi kepuasan dan masih belum memenuhi kepuasan mahasiswa Telkom University. Metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif dengan analisis data melalui perhitungan *mean*, ANOVA dan t-test independent.

Hasil penelitian menunjukkan dari lima indikator penilaian kepuasan, indikator kesesuaian informasi dan teknologi telah mencapai puas (rata-rata nilai  $> 3$ ), sedangkan indikator respon, empati dan kenyamanan masih dinyatakan tidak puas (rata-rata nilai  $< 3$ ). Secara keseluruhan, skor rata-rata kepuasan mahasiswa yaitu 2,95 yang berarti apa yang diharapkan oleh mahasiswa masih belum dapat terpenuhi. Hasil penelitian menunjukkan tiga Prodi dan Fakultas yang memiliki nilai puas ( $> 3$ ) dan empat Prodi dan Fakultas yang memiliki nilai tidak puas ( $< 3$ ). Berdasarkan jenis kelamin, mahasiswa memiliki kepuasan yang lebih dengan nilai 3,00 dibanding mahasiswi yang nilai rata-ratanya yaitu 2,92.

**Kata Kunci :** Teknologi Informasi dan Komunikasi, *New Media*, Facebook, Penanganan Keluhan, Kepuasan Mahasiswa