

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa Telkom University dalam menggunakan layanan Seleksi Mahasiswa Baru (SMB) melalui aplikasi My Tel-U. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan teori U&G (*Uses and Gratifications*) untuk mengungkapkan motif dan pandangan responden terhadap layanan SMB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan SMB Tel-U secara umum berhasil memenuhi atau melampaui harapan penggunanya, dengan rata-rata kesenjangan (gap) sebesar -0,11 antara *Gratification Sought* (GS) dan *Gratification Obtained* (GO). Aspek informasi merupakan komponen terkuat dari layanan ini, dengan persentase GO sebesar 76% yang melebihi GS sebesar 71%. Dalam hal identitas pribadi, layanan ini cukup berhasil membantu calon mahasiswa mengembangkan minat dan pemahaman diri terkait pilihan kuliah, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan. Aspek interaksi sosial juga menunjukkan hasil yang positif, dengan GO (72%) melebihi GS (69%). Dari segi hiburan, layanan SMB Tel-U berhasil memberikan pengalaman yang cukup menyenangkan bagi pengguna dengan GO sebesar 71% dibandingkan GS sebesar 67%.

**Kata kunci:** Seleksi Mahasiswa Baru, Telkom University, Aplikasi My Tel-U, U&G, Kepuasan Pengguna, Motif Penggunaan.