

## ABSTRAK

Situs jejaring sosial saat ini banyak digunakan sebagai media komunikasi. Salah satu situs jejaring sosial yang paling banyak digunakan adalah *Twitter*. *Twitter* adalah sebuah *microblogging* yang hanya dapat menulis 140 karakter dalam setiap *Tweet*nya. Pengguna *Twitter* pun beragam mulai dari masyarakat hingga pemerintahnya. Penelitian ini meneliti tentang *Twitter* Gubernur DKI Jakarta Basuki Cahaya Purnama atau Ahok.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu seberapa besar tingkat kepuasan *followers* akun *Twitter* Ahok dalam memanfaatkan sosial media *Twitter*. Untuk mengukur kepuasan penelitian ini menggunakan teori *uses and gratification* dan menggunakan model pengembangannya yaitu *expectation disconfirmation models*. Dalam mengukur tingkat kepuasan penelitian ini menggunakan empat tipe kepuasan dari model *expectation disconfirmation*, keempat tipe kepuasan tersebut adalah, kepuasan konten, kepuasan sosial, kepuasan proses, dan kepuasan teknologi. Semua itu diukur menggunakan analisis statistik deskriptif. Dengan membagikan kuisisioner kepada 70 orang responden. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan *followers* akun *Twitter* Ahok sangat tinggi yaitu dengan skor 83,4% dari seluruh responden.

Kata kunci: kepuasan, media sosial, *Twitter*, teori *uses and gratification*, model *expectation disconfirmation*.