

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi situs jejaring sosial kini berjalan begitu pesat, para penyedia layanan situs jejaring sosial belomba untuk meningkatkan kualitas layanannya guna menarik minat pengguna lebih banyak lagi. Permasalahan yang terjadi adalah perubahan jumlah pengguna yang bersifat fluktuatif dikarenakan adanya ketidakpuasan terhadap kinerja situs jejaring sosial Twitter. Oleh sebab itu penulis ingin mengetahui apakah kinerja situs jejaring sosial tersebut sudah sesuai dengan harapan pengguna.

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang datanya dihitung menggunakan presentase untuk menggambarkan seberapa besar tingkat kepuasan berdasarkan kualitas layanan. Dengan menggunakan *purposive sampling*, responden diambil sebanyak 183 orang.

Setelah dilakukan perbandingan antara tingkat kinerja dan tingkat harapan pengguna, diketahui bahwa tingkat harapan pengguna ternyata selalu lebih tinggi dari pada tingkat kinerja situs jejaring sosial Twitter sehingga mengindikasikan ketidakpuasan terhadap para penggunanya.

Dari hasil olah data, diketahui tingkat kepuasan pada subvariabel *Reliability* -1,5%, *Responsiveness* -6,22%, *Assurance* -6,53%, *Empathy* -2,83%, dan *Tangible* -4,37%. Sehingga sebanyak lima atau seluruh variabel yang diteliti (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*) menunjukkan hasil negatif, yang berarti kinerja Twitter lebih rendah dibandingkan yang diharapkan oleh pengguna.

Kata Kunci : Kualitas layanan, kepuasan pengguna (harapan dan kinerja).