

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Threads pada Mahasiswa FISIPOL Universitas Malikussaleh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang dipilih menggunakan teknik *non-probability purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Threads ($t_{hitung} 9,848 > t_{tabel} 1,98447$, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis (H_1 diterima). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,497 menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berkontribusi sebesar 49,7% terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan aplikasi Threads, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Temuan ini didukung oleh kerangka *IS Success Model* dari DeLone & McLean yang menyatakan bahwa kualitas layanan (*service quality*) merupakan determinan utama yang secara langsung membentuk kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam keberhasilan suatu sistem informasi digital.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Kepuasan Pengguna, Media Sosial Digital.