

## RINGKASAN

Sistem *helpdesk* atau ABCD Unja adalah sebuah media (*tool*) yang bertujuan untuk memberikan bantuan secara cepat berupa jawaban, informasi, dan prosedur yang ditanyakan oleh segenap *civitas* akademik maupun masyarakat luas yang berkaitan dengan layanan Universitas Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, and *timeliness* terhadap kepuasan pengguna (*user satiafaction*) sistem abcd unja menggunakan metode *End User Satisfaction* (EUCS). Dalam model ini menekankan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan menilai variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, and *timeliness*. Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas yang menggunakan sistem abcd unja, pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dengan jumlah populasi 34.137 dan peneliti mengambil 400 sampel yang diperoleh dari hasil perhitungan rumus *slovin*. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu, kriteria yang dipakai dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Unversitas Jambi yang mengguna sistem ABCD Unja. Data diolah menggunakan SPSS dengan uji regresi linier berganda atau uji asumsi klasik. Hasil penelitian ini dilihat secara keseluruhan dari 5 hipotesis, dari 5 hipotesis tersebut didapatkan 4 hasil signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu *variabel content*, *format*, *ease of use*, *timeliness* dan 1 hipotesis tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *accuracy*.

**Kata Kunci :** Sistem *Helpdesk*, Kepuasan Pengguna, Metode EUCS.