

ABSTRAK

Aplikasi *MyTelkomsel* merupakan salah satu alternatif bagi pengguna provider seluler *telkomsel*. Oleh sebab itu aplikasi tersebut diharapkan memiliki tingkat *usability* yang baik terhadap penggunanya. Namun masih ada pengguna yang memberikan keluhan dan merasa tidak puas dengan layanan pada aplikasi *MyTelkomsel*. Maka dari itu perlu dilakukan pengukuran *usability* terhadap aplikasi *MyTelkomsel*. Pada penelitian ini membahas hasil analisis *usability* pada aplikasi *MyTelkomsel* berdasarkan hasil pengumpulan data dari kuisioner yang disebar kepada 100 responden yang merupakan mahasiswa aktif Universitas Siliwangi (S1) pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menganalisis *Usability* dengan 5 variabel: (*Learnability, Efficiency, Satisfaction, Error, Memorability*) sebagai acuan terhadap indikator pertanyaan yang digunakan dalam kuisioner penelitian dengan menggunakan skala *Likert* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk menganalisis hasil data berdasarkan 4 kuadran diagram kartesius IPA. Hasil penelitian menyatakan bahwa kuisioner telah memenuhi 2 tahap pengujian yaitu data kuisioner sudah valid dan reliabel. Dari jawaban 100 responden menjawab 79,31% menyatakan penting terhadap seluruh variabel pada *Importance* dan menjawab 77,07% menyatakan baik terhadap seluruh variabel pada *Performance*. Hasil pengukuran kesenjangan/GAP menyatakan negatif (<0) sebesar -0,15, maka dari itu perlu dilakukan perbaikan berdasarkan rekomendasi yang diberikan disetiap atribut yang dianalisis di kuadran IPA.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis, Usability, MyTelkomsel.*

