

ABSTRAK

Sepinya penggunaan *i-Face* sebagai satu-satunya situs jejaring sosial di lingkungan Yayasan Pendidikan Telkom menjadi suatu fenomena tersendiri bagi sebuah media sosial. Prinsip yang mengusung media sosial untuk berbagi informasi di kalangan pendidikan terlihat belum bisa diterima oleh pengguna yang merupakan civitas akademika. Hal ini terlihat dari kurang populernya situs jejaring sosial ini dikalangan mahasiswa yang seharusnya menggunakannya sebagai sarana komunikasi lokal, baik itu dalam hal perkuliahan, diskusi atau sekedar berbagi informasi mengenai kehidupan sehari – hari. Terlebih *i-Face* telah didukung dengan fitur unik yang seharusnya bisa menjadi daya tarik pengguna, seperti postingan yang bisa dilakukan via sms, yang tidak dimiliki oleh jejaring sosial lain. Analisis pengukuran *usability* menggunakan *User Satisfaction Model* pada aplikasi berbasis jejaring sosial *i-Face*, difokuskan pada analisis aspek *usability* aplikasi terhadap pengguna yang menikmati layanan yang ada pada jejaring sosial tersebut. Saat ini sudah cukup banyak teori model penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi. Salah satunya adalah model kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yang dijadikan sebagai referensi utama penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan survey kepuasan pengguna terhadap *i-Face*. Berdasarkan landasan teori yang ada, uji statistik pada model kepuasan pengguna memanfaatkan teori *Structural Equation Model* (SEM) dan pembuatan desain rekomendasi menggunakan evaluasi *Cognitive Walkthrough*. Pembuatan desain rekomendasi dilakukan berdasarkan hasil penelitian untuk memperbaiki permasalahan *usability* dari aplikasi ini menggunakan teori *usability* Green dan Pearson.

Kata Kunci : *User Satisfaction, Usability, i-Face, SmartPLS, SPSS, Structural Equation Model*