



ABSTRAK

Perkembangan industri seluler sangat pesat, karena kemampuan ponsel melebihi fungsi dasarnya sebagai perangkat komunikasi. Sifat ponsel sangat fleksibel sehingga fungsinya bisa disesuaikan dengan keinginan konsumen. Karena sebagian besar konsumen adalah *late adopters* yang menginginkan kemudahan dalam menggunakan produk, penelitian terhadap aspek *usability* produk ponsel sangat diperlukan sebagai usaha pengembangan dan peningkatan kualitas produk ponsel.

Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti secara objektif tingkat performansi pengguna ponsel ketika menggunakan merk ponsel Nokia, Siemens, dan Ericsson berdasarkan pekerjaan yang sering digunakan oleh pengguna ponsel. Responden diambil dengan metode *stratified random sampling*. Responden berjumlah 36 orang yang terdiri dari 18 pria dan 18 wanita. Faktor eksperimen adalah merk ponsel, pengalaman responden, dan *gender*. Rancangan eksperimen yang dihasilkan adalah berupa faktorial 2x3. Data waktu penyelesaian pekerjaan dan kesalahan dikumpulkan ketika melakukan eksperimen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *two way anova* dan uji t.

Hasil *anova* menunjukkan bahwa faktor merk ponsel dan pengalaman berpengaruh terhadap waktu penyelesaian pekerjaan ($p < 0,05$), kecuali pada pekerjaan memasuki permainan dalam ponsel. Hasil uji t menunjukkan bahwa faktor *gender* tidak berpengaruh dalam waktu penyelesaian pekerjaan ($p > 0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian, Nokia mempunyai performansi yang lebih baik dibandingkan Siemens dan Ericsson. Faktor pengalaman responden berpengaruh dalam waktu penyelesaian pekerjaan sedangkan faktor *gender* tidak berpengaruh dalam waktu penyelesaian pekerjaan. *Usability testing* dapat diaplikasikan untuk *software* atau peralatan elektronik lain yang memiliki sistem interaktif tinggi.

Kata kunci: *Usability*, merk ponsel, pengalaman responden, dan *gender*.