

ABSTRAK

Kepuasan pengguna merupakan aspek krusial dalam menilai kualitas layanan suatu aplikasi, termasuk Telegram yang merupakan platform pesan instan populer di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Telegram di Kabupaten Bangkalan melalui pendekatan gabungan antara metode *Heuristic Evaluation* (HE) dan *Task Technology Fit* (TTF). Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 400 responden. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh instrumen penelitian terbukti valid dan reliabel. Dari analisis koefisien determinasi, diperoleh nilai sebesar 54,54%, yang menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pengguna dalam kategori sedang. Uji F mengindikasikan adanya pengaruh signifikan secara simultan dari seluruh variabel bebas, sementara uji T berhasil mengidentifikasi enam variabel yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna, yaitu *Visibility of System Status*, *Match Between System and the Real World*, *User Control and Freedom*, *Consistency and Standards*, *Flexibility and Efficiency of Use*, serta *Help and Documentation*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 13 variabel yang diuji, hanya 6 variabel yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kombinasi metode *Heuristic Evaluation* (HE) dan *Task Technology Fit* (TTF) tidak sepenuhnya efektif, namun tetap mampu mengidentifikasi beberapa elemen utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Telegram, serta dapat dijadikan referensi dalam pengembangan aplikasi sejenis agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna.

Kata Kunci: *Task Technology Fit*, *Heuristic Evaluation*, Kepuasan Pengguna, Telegram, Kabupaten Bangkalan.