



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- a. Aplikasi *Chatbot Customer Service* Fiturebot menggunakan algoritma Nazief dan Adriani (Studi Kasus: PT Fiture Teknologi Inovasi) telah berhasil dirancang dan dibangun. Aplikasi *Chatbot Customer Service* Fiturebot telah berhasil diimplementasikan pada *website* PT Fiture Teknologi Inovasi dan dapat merespon pertanyaan pelanggan. *Chatbot Customer Service* Fiturebot dibangun dengan menggunakan dua *platform*, yaitu aplikasi *chatbot* yang diimplementasikan pada halaman *website* dari PT Fiture Teknologi Inovasi dan *website* admin dengan basis Program O sebagai *backend*.
- b. Aplikasi *Chatbot Customer Service* Fiturebot telah diuji pada 30 (tiga puluh) responden menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Berdasarkan hasil pengujian, dinyatakan bahwa 83,44% responden sangat setuju bahwa *chatbot customer service* Fiturebot mudah dipahami dan digunakan tanpa membutuhkan banyak usaha dalam menggunakannya (*perceived ease of use*) dan 84,78% responden sangat setuju bahwa *chatbot customer service* Fiturebot dapat meningkatkan kinerja pengguna (*perceived usefulness*).

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan untuk pengembangan aplikasi *Chatbot Customer Service* Futurebot adalah sebagai berikut.

1. Menambahkan *knowledge base chatbot* agar *chatbot* dapat memberikan informasi yang lebih banyak dan akurat.
2. Menambahkan *topic* pada *knowledge base* agar *chatbot* dapat melakukan percakapan yang berlanjut dan berantai dengan *user*.
3. Mengimplementasikan teknologi *deep learning* menggunakan *sequence to sequence model* sehingga *chatbot* dapat menambahkan dialog baru secara otomatis ke dalam *knowledge base*. Penambahan teknologi tersebut diharapkan dapat membuat performa *chatbot* menjadi lebih baik serta respon yang diberikan menjadi lebih alami seperti respon manusia pada umumnya.

