

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan	2
1.5 Metode Penyelesaian Masalah.....	2
1.6 Pembagian Tugas Anggota.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Chatbot.....	4
2.2 Chatbot Development Platform.....	4
2.3 Natural Language Processing.....	4
2.4 Customer Service	5
2.5 Aplikasi Serupa	5
2.5.1 Veronica	5
2.5.2 LinkAja Bot	5
2.5.3 ChatBot University of London	6
2.5.4 Perbandingan Fitur	6
BAB III ANALISIS KEBUTUHAN DAN PERANCANGAN	8
3.1 Analisis Kebutuhan Pengguna.....	8
3.1.1 Proses Menggali Informasi.....	8
3.1.2 Karakteristik Target Pengguna	8
3.1.3 Fitur yang Dibutuhkan	9
3.1.4 Platform yang Dipakai	10

3.2 Perancangan Aplikasi	12
3.2.1 Gambaran Umum Aplikasi	12
3.2.2 Use Case Diagram	12
3.2.3 Flowchart Diagram	13
3.2.4 Perancangan Antarmuka Aplikasi	15
3.2.5 Perancangan Basis Data	17
3.3 Kebutuhan Pengembangan Aplikasi	18
3.3.1 Kebutuhan Perangkat Keras	18
3.3.2 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	19
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	20
4.1 Implementasi Aplikasi	20
4.1.1 Struktur Penyusunan Knowledge Base Platform	20
4.1.2 Kesesuaian Terhadap Rancangan	21
4.1.3 Hasil Implementasi	22
4.2 Pengujian Aplikasi	22
4.2.1 Pengujian Kualitas Pengkategorian Knowlede Base	22
4.2.2 Pengujian Fungsionalitas	23
4.2.3 Pengujian Pengguna.....	27
4.2.4 Diskusi Pengujian	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	30
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Saran	30
DAFTAR PUSTAKA.....	31
LAMPIRAN A: DOKUMENTASI KEGIATAN	32
LAMPIRAN B: PERTANYAAN WAWANCARA.....	34
LAMPIRAN C: PERHITUNGAN USABILITY TEST.....	35