

ABSTRAK

Perkembangan pesat teknologi *mobile* mendorong kebutuhan akan aplikasi yang kompatibel di berbagai platform, terutama *Android* dan *iOS*. Salah satu solusi yang berkembang dalam peningkatan layanan digital adalah penggunaan chatbot, khususnya dalam sektor layanan pelanggan. *Chatbot* dinilai mampu mengatasi keterbatasan layanan manual, seperti keterlambatan respon dan beban kerja staf yang tinggi. Penelitian ini mengembangkan aplikasi *iOS Frontend Chatbot Customer Service* untuk startup Ngolab, yang merupakan startup yang bergerak di bidang industri makanan, minuman, dan retail di kampus Universitas Telkom. Aplikasi ini dirancang untuk mengatasi masalah keterlambatan informasi mengenai pemesanan tempat, menu, dan promo yang masih dilakukan secara manual. Chatbot ini menyediakan fitur-fitur seperti informasi menu, reservasi tempat, dan rekomendasi Menu. Diharapkan implementasi sistem ini dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pelanggan secara signifikan

Kata Kunci: Chatbot, Layanan Pelanggan, Aplikasi *iOS*, Ngolab, Teknologi Seluler, Makanan dan Minuman, Sistem Reservasi