

ABSTRAK

Judul : Aplikasi Chatbot Sebagai Customer Service Bagi Calon Mahasiswa Baru Dengan Pendekatan Natural Language Processing
Nama : Febri Tiyanto
Program Studi : Teknik Informatika

Keberadaan Customer Service di Univ. Esa Unggul ditujukan sebagai salah satu pelayanan informasi bagi calon mahasiswa. Customer service juga berfungsi untuk meningkatkan pelayanan terhadap calon mahasiswa yang hendak mencari informasi seputar Univ. Esa Unggul. Namun pada prakteknya, ternyata peran customer service di Univ. Esa Unggul belum begitu efektif dikarenakan belum adanya petugas yang fokus menjadi customer service dan membuat calon mahasiswa yang mencari informasi menjadi kesulitan karena respon pertanyaan yang dijawab dalam waktu yang cukup lama. Oleh karena itu penulis mengusulkan Aplikasi Chatbot Sebagai Customer Service bagi calon mahasiswa baru dengan pendekatan natural language Processing. Aplikasi tersebut dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman Python yang menyediakan *library* NLTK, Framework Flask dan menggunakan database MySQL. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan dapat membantu Calon mahasiswa yang ingin mencari informasi secara interaktif dan cepat juga akurat.

Kata kunci : Customer Service, Univ. Esa Unggul, Chatbot, NLTK