

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SIMBOL	xiii
BAB 1	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Lingkup Tugas Akhir.....	5
1.6. Metode Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB 2	7
2.1. Pengertian Customer Service	7
2.2. Natural Language Processing (NLP)	8
2.3. Natural Language ToolKit (NLTK).....	8
2.4. Python	10
2.5. Kecerdasan Buatan	11

2.6.	MySQL.....	12
2.7.	Flask.....	12
2.8.	Metode Prototype	13
2.8.1.	Keunggulan Dan Kelemahan <i>Prototype</i>	14
2.9.	Activity Diagram	15
2.10.	Use Case Diagram.....	15
2.11.	Black Box Testing.....	16
BAB 3	17
3.1.	Objek Penelitian	17
3.2.	Langkah Penelitian	18
3.3.	Analisis Kebutuhan User	19
3.3.1.	Studi Lapangan (Observasi).....	20
3.3.2.	Wawancara.....	22
3.3.3.	Studi Literatur.....	23
3.3.4.	Metode PIECES.....	23
3.4.	Desain Diagram Sistem.....	23
3.5.	Coding.....	23
3.6.	Evaluasi Dan Uji Coba.....	23
3.6.1.	Black Box Testing	24
3.6.2.	Kuesioner Pengujian Aplikasi Chatbot.....	24
BAB 4	26
4.1.	Kebutuhan User	26
4.1.1.	Studi Pustaka.....	26
4.1.2.	Studi Lapangan (Observasi).....	27
4.1.3.	Wawancara.....	29
4.1.4.	Analisis PIECES.....	30

4.1.5.	Desain Diagram Sistem.....	33
4.1.5.1.	Use Case Diagram	33
4.1.5.2.	Activity Diagram.....	34
4.1.5.3.	Perancangan Interface.....	37
4.2.	Arsitektur Sistem	39
4.3.	Membangun Prototype.....	41
4.3.1.	User Interface	41
4.4.	Uji Coba.....	52
4.4.1.	Black Box Testing	52
4.4.2.	Kuesioner Pengujian Aplikasi Chatbot.....	53
BAB 5	57
KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60