

ABSTRAK

Nama : Ade Aji Saputra
Program Studi : Informatika
Judul : *Live Chat & Chatbot Customer Service Berbasis Web*
Dosen Pembimbing : Yustina S. Suharini, MT dan Muhamad Ramli, ST

Tujuan dari perancangan aplikasi ini adalah untuk membuat sistem informasi berbasis *web* berupa aplikasi *live chat & chatbot* yang dapat digunakan oleh pengguna untuk menanggapi pertanyaan pelanggan. Dalam hal ini, *website*, aplikasi atau media sosial penyedia layanan yang masih mengandalkan manusia sebagai *customer service online* untuk menanggapi pertanyaan dari pelanggan. Menggunakan algoritma *stemming nazief & adriani* dan metode *cosine similarity*. Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Hasil dari dibangunnya aplikasi ini adalah aplikasi *live chat & chatbot customer service* berbasis *web* dengan menu layanan, FAQ, user dan obrolan. Hasil pengujian menggunakan *unit testing* dan *black box testing*. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini dapat berjalan dengan baik dan menjawab setiap pertanyaan dengan cepat sesuai yang diharapkan.

Kata Kunci : *chatbot, customer service, live chat, PHP, website*

The purpose of designing this application is to create a web-based information system in the form of live chat & chatbot applications that can be used by users to respond to customer questions. In this case, websites, applications or social media service providers that still rely on humans as online customer service to respond to questions from customers. Using nazief & adriani stemming algorithm and cosine similarity method. This application uses the PHP programming language and MySQL database. The result of the development of this application is a web-based live chat & chatbot customer service application with a service menu, FAQ, user and chat. The test results use unit testing and black box testing. It can be concluded that this application can run well and answer every question quickly as expected.

Keywords: *chatbot, customer service, live chat, PHP, website*