

## ABSTRAK

**FARID RAHMAT KHADAFI** Implementasi Chatbot Pada Sistem Informasi Layanan Pelanggan CV Mockerz Apparel Berbasis Android (dibimbing oleh **Syahrullah dan Tamsir**)

Permasalahan yang terjadi pada Sistem Informasi CV Mockerz. Apparel saat ini belum memiliki sistem informasi layanan pelanggan. Implementasi chatbot sebagai solusi otomatisasi layanan informasi pelanggan menjadi sangat relevan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem layanan pelanggan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi pelanggan dengan menyediakan jawaban yang cepat dan sesuai terhadap pertanyaan dan permintaan pelanggan. Data ini diperoleh melalui analisis penelitian di lapangan dan studi pustaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sistem development life cycle (SDLC)* yang meliputi analisis kebutuhan pengguna, desain chatbot, pengembangan menggunakan platform pemrograman Android, serta pengujian dan evaluasi sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (perancangan dan pembuatan) Sistem Informasi layanan pelanggan pada CV. Mockerz Apparel dengan menggunakan black box testing terhadap sistem dapat dijalankan dengan baik dan hasil pengujian User Acceptance Testing (UAT) terhadap 20 responden terkait penggunaan aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan berbasis Mobile, disimpulkan bahwa aplikasi ini sangat layak digunakan dengan nilai akhir 91%.

**Kata Kunci:** Chatbot, Aplikasi, Pelayanan, Android, Website, SDLC

