

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, perancangan aplikasi sistem informasi layanan pelanggan yang mengintegrasikan chatbot pada platform Android dapat dilakukan dengan melalui beberapa tahap kunci. Tahapan tersebut mencakup analisis kebutuhan pengguna untuk menentukan fitur dan fungsi yang dibutuhkan, desain arsitektur chatbot yang mencakup pengembangan alur percakapan dan integrasi dengan sistem backend, serta implementasi menggunakan teknologi yang kompatibel dengan platform Android. Dalam proses ini, penting untuk memastikan bahwa chatbot mampu memberikan respon yang cepat dan akurat terhadap berbagai pertanyaan dan permintaan pengguna. Dengan pendekatan ini, aplikasi pelayanan pelanggan yang dirancang dapat menawarkan solusi yang efektif dan efisien bagi pengguna di perangkat mobile.
2. Berdasarkan hasil pengujian user acceptance oleh 20 responden, menunjukkan bahwa tingkat penerimaan aplikasi berada pada nilai 91%, nilai tersebut merupakan hasil rata-rata dari nilai penerimaan oleh pengguna menggunakan bobot nilai masing-masing pertanyaan. Dengan menggunakan pengukuran skala likert menunjukkan bahwa aplikasi layanan informasi pelanggan yang telah diimplementasikan dengan chatbot masuk dalam kategori layak untuk diterapkan pada CV.

Mockerz Apparel. Pengujian dan evaluasi sistem menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu memenuhi kebutuhan informasi pelanggan dengan baik, memberikan respon yang cepat dan relevan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Kelebihan utama dari aplikasi ini adalah kemampuannya untuk mengurangi beban kerja staf layanan pelanggan, dan menawarkan pengalaman pengguna yang lebih baik melalui interaksi otomatis yang baik. Oleh karena itu, implementasi aplikasi ini pada CV. Mockerz Apparel dapat diakui sebagai langkah strategis yang positif dalam meningkatkan *brand-awareness* terhadap bidang teknologi.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, Implementasi Chatbot Pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan CV. Mockerz Apparel Berbasis Android masih perlu diadakan tahap pengembangan. Oleh sebab itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengembangan seperti:

1. Untuk meningkatkan kredibilitas data customer, diharapkan dapat membuat suatu sistem untuk melakukan validasi nomor telepon atau alamat email pengguna pada sistem registrasi pengguna
2. Meningkatkan kemampuan chatbot dalam menganalisa pesan pengguna agar dapat memberikan respon yang lebih baik
3. Memberikan tambahan menu lainnya yang dapat membantu pengguna mendapatkan informasi terkait produk CV. Mockerz Apparel