

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. As-syiva Humayra and M. Nasution Padli Irwan, “Analisis Peran *Chatbot* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Konsumen di E-Commerce,” *Kohesi J. Sains dan Teknol.*, vol. 01, no. 11, pp. 71–80, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.warunayama.org/index.php/kohesi/article/view/1160>
- [2] E. Baene, “Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit,” *J. Akuntansi, Manaj. dan Ekon.*, vol. 1, no. 1, pp. 102–107, 2022, doi: 10.56248/jamane.v1i1.19.
- [3] D. W. Harahap and L. Fitria, “Aplikasi *Chatbot* Berbasis Web Menggunakan Metode Dialogflow,” *J-ICOM - J. Inform. dan Teknol. Komput.*, vol. 1, no. 1, pp. 6–13, 2020, doi: 10.33059/j-icom.v1i1.2796.
- [4] P. Natasya and D. Marlius, “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang,” *Osf.Io*, vol. 1, no. 1, pp. 1–12, 2021.
- [5] R. Parina, A. Wijaya, and Y. Apridiansyah, “Aplikasi *Chatbot* Sebagai Media Pembelajaran Interaktif SD N 17 Kota Bengkulu Berbasis Android,” *J. Media Infotama*, vol. 18, no. 1, p. 121, 2022.
- [6] T. H. E. Role, O. F. Development, O. F. Performance, M. Of, S. In, and C. Health, “(Library Research),” vol. 3, no. 2, pp. 28–42, 2021.
- [7] D. Ryan and Z. Zulfah, “Peningkatan Minat Belajar Siswa Melalui Pembelajaran E-Learning Via *Whatsapp* Di Kelas X MIPA Madrasah Aliyah Hasanah Pekanbaru,” *J. Educ.*, vol. 3, no. 2, pp. 196–207, 2021, doi: 10.31004/joe.v3i2.358.
- [8] N. Sundari *et al.*, “Optimalisasi Keuntungan Ayam Geprek Menggunakan Pemrograman Linear Metode Simpleks,” *J. Pustaka Akt. (Pusat Akses Kaji. Akuntansi, Manajemen, Investasi, dan Valuta)*, vol. 2, no. 1, pp. 1–6, 2022, doi: 10.55382/jurnalpustakaaktif.v2i1.132.
- [9] D. O. Sihombing, “Implementasi Natural Language Processing (NLP) dan Algoritma Cosine Similarity dalam Penilaian Ujian Esai Otomatis,” *J. Sist. Komput. dan Inform.*, vol. 4, no. 2, p. 396, 2022, doi: 10.30865/json.v4i2.5374.
- [10] D. Sulistyo, F. Ahda, and V. A. Fitria, “Epistemologi dalam Natural Language Processing,” *J. Inov. Teknol. dan Edukasi Tek.*, vol. 1, no. 9, pp.

652–664, 2021, doi: 10.17977/um068v1i92021p652-664.

- [11] J. Jendral, A. Yani, K. S. U. I, and K. Palembang, “ANALISIS STRATEGI MENINGKATKAN VIRALITAS KONTEN PADA SHOPEE LIVE MENGGUNAKAN NATURAL LANGUAGE PROCESSING (NLP)
Magister Teknik Informatika , Universitas Binadharma Palembang , Indonesia Risky Amelia , Sri Warianti , Tata Sutabri 1 . LATAR BELAKANG Platf,” no. 03, pp. 417–431.
- [12] A. S. Syamsu Hidayat Rino Subekti, “*Chatbot* untuk konsultasi akademik mahasiswa menggunakan natural language processing (NLP) di Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957,” *JISAMAR (Journal Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res.*, vol. 6, no. Vol 6 No 2 (2022), pp. 396–410, 2022, doi: 10.52362/jisamar.v6i2.780.
- [13] A. Salim Salabi, “Efektivitas Dalam Implementasi Kurikulum Sekolah,” *Educ. Achiev. J. Sci. Res.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–13, 2022, doi: 10.51178/jsr.v1i1.177.
- [14] D. Iskandar Mulyana, D. Lestari, F. Ramdhani, M. Jauhar Ruliansyah, and R. Beay, “Implementasi *Chatbot* Telegram Dalam Meningkatkan Partisipasi Kegiatan Warga,” *J. Pengabd. Kpd. Masy. Nusantara.*, vol. 4, no. 2, pp. 866–874, 2023.
- [15] Andika Isma, R. Rosidah, Sigit Sahalik Rahman, N. Nasrullah, Arif Setiawan Syam, and Novita Sari, “Analisis Penggunaan *Chatbot* Berbasis AI pada Model Hybrid di Jurusan Teknik Informatika dan Komputer,” *J. Vocat. Informatics Comput. Educ.*, vol. 1, no. 2, pp. 79–92, 2023, doi: 10.61220/voice.v1i2.20239.
- [16] T. E. Putri and G. Ramadhan, “Penerapan *Chatbot* sebagai Alat Pembelajaran untuk Pengembangan Pendidikan Karakter,” *Indones. J. Comput. Sci. Eng.*, vol. 01, p. 32, 2024.
- [17] G. A. Putra, V. Taniady, and I. M. Halmadiningrat, “Tantangan Hukum: Keakuratan Informasi Layanan Ai *Chatbot* Dan Pelindungan Hukum Terhadap Penggunaanya,” *J. Rechts Vinding*, vol. 12, no. 2, pp. 281–299, 2023,[Online].Available:<https://rechtsvinding.bphn.go.id/ejournal/index.php/jrv/article/view/1258%0Ahttps://rechtsvinding.bphn.go.id/ejournal/index.php/jrv/article/download/1258/330>
- [18] M. Saleh, A. Sinaga, and S.-J. Mahmudiyah, “JEKSya Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah,” *JEKSya J.*, vol. 2, no. 1, pp. 285–297, 2023.
- [19] S. Pranoto, S. Sutiono, Sarifudin, and D. Nasution, “Penerapan UML Dalam Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Dan Evaluasi Pembangunan Pada

Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi,” *Surpl. J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 2, no. 2, pp. 384–401, 2024, [Online]. Available: <https://qjurnal.my.id/index.php/sur/article/view/866>

- [20] Siska Narulita, Ahmad Nugroho, and M. Zakki Abdillah, “Diagram Unified Modelling Language (UML) untuk Perancangan Sistem Informasi Manajemen Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (SIMLITABMAS),” *Bridg. J. Publ. Sist. Inf. dan Telekomun.*, vol. 2, no. 3, pp. 244–256, 2024, doi: 10.62951/bridge.v2i3.174.
- [21] R. Hafsari, E. Aribi, and N. Maulana, “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Inventori Dan Penjualan Pada Perusahaan Pt.Inhutani V,” *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 10, no. 2, pp. 109–116, 2023, doi: 10.30656/prosisko.v10i2.7001.
- [22] T. Wijayanti, F. Nugraha, and A. P. Utomo, “Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Kudus,” *J. Comput. Inf. Syst. Ampera*, vol. 3, no. 1, pp. 56–65, 2022, doi: 10.51519/journalcisa.v3i1.141.
- [23] M. Aman and Suroso, “Pengembangan Sistem Informasi Wedding Organizer Menggunakan Pendekatan Sistem Berorientasi Objek Pada CV Pesta,” *J. Janitra Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 47–60, 2021, doi: 10.25008/janitra.v1i1.119.
- [24] K. Hafidz, M. D. Irawan, and H. D. Nawar, “Sistem Penginputan Data Bahan Pokok pada Pasar Tradisional Sumatera Utara Berbasis Website di Disperindag Sumut,” *sudo J. Tek. Inform.*, vol. 1, no. 3, pp. 98–107, 2022, doi: 10.56211/sudo.v1i3.27.
- [25] H. Handayani, K. U. Faizah, A. M. Ayulya, M. F. Rozan, D. Wulan, and M. L. Hamzah, “Perancangan Sistem Informasi Inventory Barang Berbasis Web Menggunakan Metode Agile Software Development,” *J. Test. dan Implementasi Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 29–40, 2023, [Online]. Available: <https://journal.al-matani.com/index.php/jtisi/article/view/324>
- [26] A. Khumaidi and A. Muljadi, “Analisis dan Perancangan Aplikasi Pengajuan Cuti,” *J. INOVTEK Polbeng – Seri Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 139–151, 2020.
- [27] M. D. Rahmantlyas and T. Anwar, “Rancang Bangun Aplikasi Berbasis Web Menggunakan Metode Rapid Application Development (RAD) Untuk Penjualan dan Reservasi Tempat di Kedai Tuas Jatilawang,” vol. 12, no. 2, pp. 2753–2765, 2025.
- [28] M. M. Rad, P. Rumah, M. Bu, Y. Berbasis, W. Menggunakan, and M. Rad, “Rumah Makan Bu Yuni Berbasis Website,” vol. 1, no. 3, pp. 467–478,

2023.

- [29] M. Christina, M. S. Malawat, and F. Dristyan, "Rancang Bangun Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Tanaman Kelapa Menggunakan Metode Backward Chaining," *J. Tek.*, vol. 1, no. 1, p. 19, 2021, doi: 10.54314/teknisi.v1i1.478.
- [30] J. Kaur, D. Nikitenko, and M. Rooney, *Mastering Visual Studio Code a Beginner's Guide*. 2023.
- [31] M. A. Alaby, "Media sosial *Whatsapp* sebagai media pembelajaran jarak jauh mata kuliah ilmu sosial budaya dasar (ISBD)," *Ganaya J. Ilmu Sos. Dan Hum.*, vol. 3, no. 2, pp. 273–289, 2020.
- [32] Ahmadi, M. (2023). Komunikasi Simbolik: Implikasi Penggunaan Chatbot Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan Customer Service. *J-KIs: Jurnal Komunikasi Islam*, 4(1), 101-110.
- [33] Nasution, M. A., Fitri, A., Rizwinie, K. S., Silaban, V. S., & Khoirani, F. (2024). Implementasi NLP Dalam Pembuatan Chatbot Customer Service Publisher Jurnal Studi Kasus LARISMA. *Jurnal Sains, Teknologi & Komputer*, 1(1), 13-17.
- [34] Akirini, W. N., Dewi, W. N., Nas, C., Norhan, L., Sevtiana, A., Kusuma, R. P., & Sulhan, M. A. (2024). Perancangan Aplikasi Layanan Customer Service Menggunakan Chatbot Berbasis Website pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Cirebon. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 14(1), 79-89.
- [35] Chaulina Alfianti, O. (2019). Implementasi Chatbot Menggunakan Dialogflow dan Messenger Untuk Layanan Customer Service Pada E-Commerce. *Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan*, 4(3), 36-40.
- [36] Zahwa, A. F., Fiati, R., & Murti, A. C, "Implementasi *Chatbot* untuk *Customer service* menggunakan Metode Natural Language Processing (NLP)(Studi Kasus Website Theme62. com)." *JIMP-Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan*
- [37] Wahid, A. A. (2020). Analisis metode waterfall untuk pengembangan sistem informasi. *J. Ilmu-ilmu Inform. dan Manaj. STMIK*, no. November
- [38] Mahendra, M. D., Rasywir, E., & Prasasti, L. (2023). Implementasi Chatbot Sebagai Layanan Customer Service Pada Kafe Duniawi Coffee. *SAINTEKS: Jurnal Teknologi Komputer dan Sains*