

BAB 5

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian skripsi mengenai “Perancangan *Whatsapp Chatbot* Informasi Kampus Merdeka Menggunakan *Natural Language Processing*” adalah sebagai berikut :

1. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa item pertanyaan P1 dengan nilai r hitung 0,582; P2 dengan nilai r hitung 0,616; P3 dengan nilai r hitung 0,415; P4 dengan nilai r hitung 0,743; P5 dengan nilai r hitung 0,678; P6 dengan nilai r hitung 0,650; P7 dengan nilai r hitung 0,728; P8 dengan nilai r hitung 0,767; dan P9 dengan nilai r hitung 0,383 pada survei dinyatakan valid dengan nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,304 sehingga seluruh item pertanyaan pada survei benar-benar dapat mengukur tingkat kualitas pengalaman pengguna.
2. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai 0,754 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai koefisien reliabilitas 0,700 sehingga termasuk reliabilitas tinggi dan stabil untuk digunakan sebagai alat ukur pada gejala yang sama di penelitian selanjutnya.
3. Hasil pengujian *Quality of Experience* (QoE) pada prototipe *chatbot* informasi Kampus Merdeka menunjukkan hasil yang positif pada aspek *accessibility* (kemudahan) sebesar 95,46% untuk indikator $X_{1.1}$, 86,36% untuk indikator $X_{1.2}$ dan 43,2% untuk indikator $X_{1.3}$. Aspek *competence* (kemampuan) menunjukkan hasil positif sebesar 81,82% untuk indikator $X_{2.1}$ dan 93,18% untuk indikator $X_{2.2}$. Aspek *helpfulness* (tingkat keterbantuan) menunjukkan hasil positif sebesar 90,91% untuk indikator $X_{3.1}$ sedangkan aspek *personalization* (kenyaman) mendapatkan hasil positif sebesar 79,55% untuk indikator $X_{4.1}$. Terakhir, aspek *problem solving* (penyelesaian masalah) menunjukkan hasil positif sebesar 95,45% untuk indikator $X_{5.1}$ dan 97,73% untuk indikator $X_{5.2}$ sehingga solusi berupa *chatbot* dapat membantu menyelesaikan masalah kesulitan mahasiswa mendapatkan informasi mengenai Kampus Merdeka di lingkungan Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

4. Dari hasil survei *Quality of Experience* (QoE) didapatkan tiga aspek yang paling baik meliputi kesesuaian diterapkan pada lingkungan Institut Teknologi Telkom Purwokerto (X_{5.2}), kemudahan memahami tampilan menu (X_{1.1}) dan kemampuan *chatbot* menjawab pertanyaan yang dibutuhkan (X_{5.1}). Sedangkan tiga aspek yang perlu diperbaiki meliputi kemudahan memahami alur *chatbot* (X_{1.3}), kenyamanan dan ketertarikan pengguna terhadap *User Interface* (X_{4.1}) dan kelengkapan informasi yang disediakan *chatbot* (X_{2.1}).

5.2 SARAN

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat diambil dari penelitian skripsi mengenai “Perancangan *Whatsapp Chatbot* Informasi Kampus Merdeka Menggunakan *Natural Language Processing*” adalah sebagai berikut :

1. Perancangan *chatbot* dapat menggunakan platform yang lain seperti *Dialogflow*, *Virtual Power Agent*, *Twilio* dan *Verloop* untuk kemudian melihat perbandingan *tools* dan kemampuan respon *chatbot* yang lebih interaktif.
2. Menambahkan informasi program dari lebih banyak mitra dan memberikan gambar kegiatan untuk masing-masing mitra sehingga pengguna bisa lebih jelas mendapatkan gambaran mengenai program Kampus Merdeka di mitra tersebut.
3. Memberikan nama untuk *chatbot* sehingga interaksi antara bot dengan pengguna lebih terasa *real*. Misalnya pada *chatbot* Telkomsel yang diberi nama Veronika dan *chatbot* Shopee yang diberina nama Choki.
4. Melakukan survei *Quality of Experience* (QoE) dengan jumlah responden yang lebih besar sehingga data sampel bisa lebih akurat mewakili keadaan di dunia nyata.