

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan (*Conclusion*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi chatbot berbasis web dengan metode *rule-based* pada For Coffee Kuningan mampu meningkatkan efektivitas layanan pelanggan. Chatbot memberikan respon secara real-time dan dapat diakses selama 24 jam, sehingga mendukung layanan pelanggan yang lebih responsif dan informatif.
2. Sistem chatbot yang dirancang telah berhasil mendukung implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* operasional di For Coffee Kuningan, khususnya dalam memperkuat interaksi dan komunikasi antara pelanggan dan pihak usaha.
3. Proses pengembangan menggunakan metode *prototype* terbukti efektif dalam menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, melalui tahapan yang melibatkan pengguna secara aktif mulai dari perancangan hingga evaluasi.

5.2 Saran (*Suggestion*)

Adapun saran yang dapat peneliti berikan untuk pengembangan lebih lanjut, yaitu:

1. Disarankan untuk mengembangkan chatbot menggunakan teknologi *Natural Language Processing (NLP)* agar mampu mengenali bahasa alami pengguna dan memberikan respon yang lebih fleksibel dan kontekstual.

2. Perlu dilakukan integrasi chatbot ke berbagai platform media sosial atau aplikasi perpesanan populer seperti WhatsApp, Telegram, atau Instagram untuk memperluas jangkauan layanan pelanggan.
3. Diperlukan penambahan fitur pada panel admin seperti ekspor data rating chatbot, pengelolaan file multimedia, dan tampilan statistik penggunaan untuk mendukung analisis dan pengambilan keputusan.
4. Evaluasi sistem secara berkala serta pengumpulan umpan balik dari pengguna penting dilakukan guna meningkatkan kualitas sistem serta menyesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan.