

## **BAB V KESIMPULAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap dua jenis chatbot, yaitu Chatbot Menu dan Chatbot RASA, yang melibatkan 27 responden menggunakan skala Likert 1-5, dapat disimpulkan bahwa masing-masing memiliki keunggulan pada aspek-aspek tertentu.

**Kemudahan Penggunaan:** Chatbot Menu memperoleh skor rata-rata 3.46, sedikit lebih tinggi dibandingkan Chatbot RASA yang mencatatkan skor 3.38. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa lebih mudah menggunakan chatbot berbasis menu karena alur interaksi yang lebih sederhana dan terstruktur. Chatbot jenis ini umumnya menggunakan tombol atau pilihan menu yang memudahkan navigasi pengguna tanpa memerlukan kemampuan mengetik atau memahami bahasa alami secara kompleks.

**Akurasi:** Kedua chatbot memperoleh skor rata-rata yang hampir setara, yaitu 3.46 untuk Chatbot Menu dan 3.405 untuk Chatbot RASA. Perbedaan kecil ini menunjukkan bahwa kedua jenis chatbot mampu memberikan informasi yang akurat sesuai dengan harapan pengguna. Namun, perlu dicatat bahwa akurasi dapat dipengaruhi oleh kualitas data dan algoritma yang digunakan dalam pengembangan chatbot.

**Kecepatan Respons:** Chatbot RASA memperoleh skor rata-rata 3.695, sedikit lebih tinggi dibandingkan Chatbot Menu yang memperoleh skor 3.42. Perbedaan ini menunjukkan bahwa Chatbot RASA memberikan respons yang lebih cepat, yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Kecepatan respons yang tinggi penting untuk menjaga kepuasan pengguna, terutama dalam konteks layanan pelanggan atau informasi yang memerlukan jawaban instan.

**Kepuasan Pengguna:** Chatbot RASA memperoleh skor rata-rata 3.5, sementara Chatbot Menu memperoleh skor 3.33. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengguna merasa lebih puas dengan Chatbot RASA, yang mungkin disebabkan oleh interaksi

yang lebih natural dan fleksibel. Kepuasan pengguna adalah indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi chatbot, karena dapat mempengaruhi tingkat adopsi dan penggunaan sistem secara berkelanjutan.

## **B. Saran/Rekomendasi**

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap dua jenis chatbot, yaitu Chatbot Menu dan Chatbot RASA, yang melibatkan 27 responden menggunakan skala Likert 1-5, dapat disimpulkan bahwa masing-masing memiliki keunggulan pada aspek-aspek tertentu. Chatbot Menu menunjukkan keunggulan dalam hal Kemudahan Penggunaan dan Akurasi, sementara Chatbot RASA unggul dalam Kecepatan Respons dan Kepuasan Pengguna. Namun, secara keseluruhan, Chatbot RASA memperoleh skor rata-rata yang sedikit lebih tinggi, menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan penilaian yang lebih positif terhadap Chatbot RASA.

Rekomendasi untuk Pengembangan Chatbot:

### **1. Peningkatan Kemudahan Penggunaan pada Chatbot RASA:**

Chatbot RASA unggul dalam beberapa aspek, skor pada Kemudahan Penggunaan sedikit lebih rendah dibandingkan Chatbot Menu. Untuk meningkatkan aspek ini, disarankan untuk merancang alur percakapan yang lebih sederhana dan intuitif, serta menyediakan opsi menu yang jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Hal ini dapat membantu pengguna merasa lebih nyaman dan tidak bingung saat berinteraksi dengan chatbot.

### **2. Peningkatan Akurasi pada Chatbot Menu:**

Chatbot Menu menunjukkan skor yang baik dalam hal Akurasi, terdapat ruang untuk peningkatan. Disarankan untuk secara rutin memperbarui basis pengetahuan chatbot dengan informasi terbaru dan memastikan bahwa algoritma yang digunakan dalam pengolahan data tetap relevan dan akurat. Hal ini akan memastikan bahwa pengguna menerima informasi yang tepat dan terkini.

### **3. Optimalisasi Kecepatan Respons pada Chatbot Menu:**

Chatbot RASA menunjukkan keunggulan dalam hal Kecepatan Respons. Untuk meningkatkan aspek ini pada Chatbot Menu, disarankan untuk mengoptimalkan infrastruktur teknis, seperti server dan jaringan, serta mengurangi kompleksitas alur percakapan yang dapat memperlambat waktu respons. Selain itu, penggunaan teknologi caching dapat membantu mempercepat pengambilan data yang sering digunakan.

#### **4. Peningkatan Kepuasan Pengguna pada Chatbot Menu:**

Meskipun Chatbot Menu menunjukkan skor yang baik dalam hal Kepuasan Pengguna, terdapat ruang untuk peningkatan. Disarankan untuk memberikan opsi bagi pengguna untuk memberikan umpan balik langsung melalui chatbot, serta secara proaktif menanyakan pengalaman pengguna setelah interaksi. Hal ini akan membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.