

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Chatbot yang diterapkan dalam aplikasi e-commerce ini telah menunjukkan efektivitasnya dalam menjawab berbagai pertanyaan umum pengguna, seperti status pengiriman dan kualitas produk. Pengguna dapat memperoleh informasi dengan cepat tanpa harus menghubungi layanan pelanggan secara manual, yang berdampak positif terhadap efisiensi operasional aplikasi. Namun, ada beberapa kekurangan yang terlihat, terutama dalam hal kemampuan chatbot untuk memahami variasi bahasa atau kesalahan pengetikan. Hal ini kadang menyebabkan respon yang diberikan menjadi tidak sesuai atau kurang relevan. Meskipun demikian, secara keseluruhan, implementasi chatbot ini sudah berhasil mencapai tujuannya dalam membantu mengotomatisasi interaksi antara pengguna dan aplikasi.

#### 5.2 Saran

Untuk meningkatkan performa chatbot ini, perlu adanya optimalisasi pada aspek pemahaman bahasa alami, khususnya dalam menangani variasi kalimat dan kesalahan pengetikan dari pengguna. Selain itu, memperluas cakupan database respons chatbot juga akan membuatnya lebih responsif terhadap beragam jenis pertanyaan. Pengujian lanjutan dengan melibatkan pengguna asli sangat dianjurkan guna mengetahui area yang perlu perbaikan dan mendapatkan masukan yang lebih mendalam. Di sisi lain, integrasi dengan sistem pelacakan pengiriman secara real-time akan sangat bermanfaat untuk menyediakan informasi yang lebih akurat kepada pengguna, sehingga pengalaman mereka dengan aplikasi akan semakin memuaskan.