

ABSTRAK

Fredickson Dinata, NPM: 535170027. Pembuatan Website Online Store Dilengkapi dengan Chatbot. Skripsi, Jakarta : Program studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Tarumanagara, Januari 2021.

Perkembangan teknologi dan jumlah penggunaan internetnya sekarang ini lagi meningkat, sehingga banyak perusahaan mulai membangun toko online sebagai salah satu cara untuk menarik pelanggan serta memperluas pasar. Namun, menarik pelanggan bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan kalau kita tidak bisa memenuhi keinginan pasar. Ada banyak hal yang harus diperhatikan, beberapa diantaranya yaitu kualitas produk dan pelayanan pelanggan. Sehingga dibuatlah sebuah aplikasi online store yang dilengkapi dengan sebuah chatbot dan juga sistem livechat untuk meningkatkan pelayanan pelanggan. Dan pada kasus ini chatbot akan dikembangkan dengan menggunakan metode *vector space model* (VSM) yang akan menghitung tingkat kemiripan dari dokumen dengan menggunakan sudut kosinus dari sebuah vektor akan tetapi sebelum melakukan perhitungan VSM perlu dilakukan *Term Weighting* terlebih dahulu. Pemilihan metode berikut dilakukan karena hasil yang didapatkan oleh VSM relatif bagus selama pertanyaan yang ditanyakan masih berada pada konteks yang ditentukan. Hasil pengujian dari *chatbot* dengan *vector space model* telah berjalan dengan baik hasil tersebut dapat dilihat dari perbandingan antara perhitungan manual dan program dan hasil pengujian langsung dari *chatbot* dimana pengujian tersebut menghasilkan beberapa nilai yaitu *precision* senilai 0.813, *recall* senilai 0.751, dan *f-measurement* senilai 0.766. Sehingga dari hasil pengujian tersebut dapat dikatakan hasil yang diperoleh dari chatbot sudah relatif bagus dan *chatbot* sudah dapat membantu pengguna dalam proses pembelian.

Kata Kunci: *Online Store, Chatbot, Term Weighting, Vector Space Model (VSM)*