

# Natural language processing untuk customer service bengkel motor dengan Telegram = Telegram chatbot customer service for bike shop using natural language processing

Vincent Sanjaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20505520&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pengembangan sistem Chatbot pada customer service bengkel motor dengan menggunakan algoritma cosine similarity. Cosine Similarity merupakan algoritma dengan basis dua vektor yang dihitung persamaannya berdasarkan sudut kedua vektor tersebut untuk mengukur tingkat kemiripan teks. Masukan sistem berupa percakapan teks yang pada proses selanjutnya diubah menjadi vektor dengan besar nilai vektor mengikuti dataset yang ada menggunakan metode Bag Of Words dengan dataset untuk membalas percakapan tersebut. Kemiripan suatu teks menggunakan akurasi dari perhitungan cosine similarity dengan akurasi sebesar 82.7%. Diamati faktor-faktor yang mempengaruhi akurasi setiap pengguna. Dalam penelitian ini, sistem menggunakan dataset sebesar 472 data katalog sepeda motor.

<hr>

This paper discusses the development of a chatbot system in a motorcycle garage using the cosine similarity algorithm. Cosine similarity is an algorithm to calculate the degree of similarity of two vectors based on the value of the angle between the two vectors. The chatbot receives an input consisting of a sentence which is then converted into a vector using the Bag of Words algorithm. Using the cosine similarity algorithm, an accuracy of 82.7% is achieved. This paper utilizes 472 motorcycle catalogues as a dataset to perform the calculation and prediction previously mentioned.</i>