

# Pemilihan Platform Chatbot Dengan Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process (AHP) Dan TOPSIS Studi Kasus : Lokapasar di Indonesia = Chatbot Platform Selection in Marketplace using AHP-TOPSIS Methods: A Case Study in Indonesia

Desi Triyana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20518177&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Chatbot merupakan salah satu aplikasi berupa sarana yang dapat mengoptimalkan distribusi layanan kepada pelanggan dengan meminimalkan komunikasi dengan agen manusia langsung di tingkat pertama. Percakapan chatbot dapat diterapkan melalui teks atau text-to-speech atau suara. Pertumbuhan pasar itu sendiri meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Tujuan utama dari penulisan ini adalah untuk mempertimbangkan platform chatbot terbaik menggunakan Analytic Hierarchy Process (AHP) yang dikombinasikan dengan metode Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) untuk pasar di Indonesia. Dengan demikian, pasar dapat memperoleh keunggulan kompetitif dan mencapai kepuasan pelanggan dengan pengiriman layanan responsif yang didukung oleh platform chatbot terpilih.

..... A chatbot is one of applications which can optimize service distribution to the customer by minimizing the communication with live human agents in the first level. Chatbot's conversation could be applied via text or text-to-speech or voice. The marketplace growth itself is mounting in past years. The main purpose of this paper is to consider the best chatbot platform using Analytic Hierarchy Process (AHP) combined with Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) methods for the marketplace in Indonesia. Thus, the marketplace could gain a competitive advantage and achieve customer satisfaction with responsive service delivery supported by a selected chatbot platform.