

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR SIMBOL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiv
BAB 1    PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
1.4. Batasan Masalah .....	2
1.5. Metodologi Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
BAB 2    LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Desain Interaksi.....	7
2.2. User Interface .....	8
2.3. User Experience .....	8
2.4. User Research .....	9
2.5. User Modeling.....	10
2.6. Hierarchial Task Analysis.....	13
2.7. Natural Language Interaction .....	14
2.8. Chatbot .....	14
2.9. Goal Directed Design.....	14
2.10. Information Architecture .....	16
2.11. Usability Testing.....	16
2.12. Natural Language Processing (NLP) .....	19
2.13. Named Entity Recognition .....	20
2.14. Machine Learning.....	21
2.15. Artificial Neural Network .....	22

2.16. Analisis Berorientasi Objek .....	31
2.17. Web Service .....	33
2.18. Android .....	33
<b>BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Analisis Interaksi Saat Ini.....	35
3.1.1. Identifikasi Fitur Unikom Apps.....	35
3.1.2. Pembuatan Tugas <i>Usability Testing</i> .....	36
3.1.3. Pembuatan Pertanyaan Wawancara .....	37
3.1.4. Pembuatan Prototipe Chatbot.....	38
3.1.5. <i>Usability Testing</i> dan Wawancara.....	44
3.2. Analisis Interaksi dan Algoritma Chatbot.....	47
3.2.1. Identifikasi Personalitas Chatbot .....	48
3.2.2. Perancangan Alur Percakapan Chatbot .....	48
3.2.3. Analisis Data Masukan <i>Intent Classification</i> .....	51
3.2.4. Analisis Data Masukan <i>Entity Recognition</i> .....	58
3.2.5. Analisis Algoritma <i>Artificial Neural Network</i> .....	64
3.3. Perancangan Desain Interaksi Pengguna .....	70
3.3.1. <i>Research</i> .....	70
3.3.2. Modeling.....	71
3.3.3. Requirement Definition .....	82
3.3.4. Framework Definition .....	84
3.4. Pemodelan Sistem .....	132
3.4.1. Perancangan <i>Use Case Diagram</i> .....	133
3.4.2. Perancangan <i>Class Diagram</i> .....	157
<b>BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN .....</b>	<b>219</b>
4.1. Implementasi Chatbot dan Desain Interaksi Pengguna.....	219
4.1.1. Implementasi Chatbot .....	219
4.1.2. Implementasi Desain Interaksi Pengguna.....	220
4.2. Pengujian Chatbot dan Desain Interaksi .....	239
4.2.1. Pengujian Chatbot.....	239
4.2.2. Pengujian Desain Interaksi.....	244
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>251</b>
5.1. Kesimpulan.....	251

5.2. Saran .....	251
DAFTAR PUSTAKA .....	253