

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Data komplain lewat ITSM bisa dipakai sebagai itents untuk membuat *model chatbot*.
2. *Deep Learning* dan *Natural Language Toolkit* bisa dipakai untuk membuat *model chatbot* dengan metode klasifikasi.
3. Banyaknya *neuron* tiap layer dan nilai *epoch* mempengaruhi *size model* dan akurasi.
4. Untuk mendapatkan *Size model* yang optimasi bisa menggunakan *Library Itertools*
5. Semakin detail masalah untuk dibuat kategori semakin baik
6. Hasil dari pengujian menghasilkan akurasi 80% dengan testing 30 pertanyaan.
7. Dengan Aplikasi *REST API* memudahkan aplikasi lain untuk mendapatkan data *chatbot*.

6.2 Saran

1. Untuk kategori masalah bisa ditambahkan sehingga lebih banyak masalah yang bisa diselesaikan
2. *Chatbot* baiknya bisa mengakses database sehingga permintaan data bisa dilayani
3. Dengan data percakapan yang banyak harusnya sudah bisa dibuat *Generative IA*, sehingga jawaban lebih baik lagi
4. Model *chatbot* bisa dibuat *offline* di aplikasi *mobile* sehingga pengguna tidak perlu terhubung ke jaringan internet.