

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 <i>Customer Service</i>	5
2.2 <i>Automasi / Otomasi</i>	5
2.3 <i>Knowledge-Based System</i>	6
2.4 <i>Text Mining</i>	7
2.5 <i>Natural Language Processing</i>	7

2.6	<i>System Development Cycle (SDLC)</i>	9
2.7	<i>V-Shaped Model</i>	9
2.8	<i>Confusion-Matrix</i>	12
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM		14
3.1	Tahap Awal.....	15
3.1.1	Analisis Bisnis	15
3.1.2	Studi Literatur.....	17
3.2	Tahap Pengembangan.....	17
3.2.1	<i>Requirements Modeling</i>	17
3.2.2	<i>Architecture Design</i>	25
3.2.3	<i>Component Design</i>	26
3.2.4	<i>Code Generation</i>	28
3.3	Tahap Akhir.....	28
3.3.1	<i>Unit Testing</i>	28
3.3.2	<i>Integration Testing</i>	29
3.3.3	<i>System Testing</i>	31
3.3.4	Uji Akurasi Aplikasi.....	31
3.3.5	Uji Perbandingan	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Implementasi Sistem.....	32
4.2	Evaluasi Sistem.....	38
BAB V PENUTUP		42
5.1	KESIMPULAN	42

5.2 SARAN.....	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	46

