

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
PRAKATA.....	iv
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	vi
ABSTRACT	vii
INTISARI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Keaslian Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Empati	10
2.1.2 Chatbot.....	11
2.1.3 Antropomorphic Design Cues.....	11
2.2 Empati	12
2.3 Chatbot.....	13
2.4 Platform Chatbot.....	15
2.5 IBM Watson Assistant	16
2.5.1 Intents.....	19
2.5.2 Entities	20
2.5.3 Dialog.....	20
2.6 Anthropomorphic Design Cues (ADC).....	23
2.7 System Usability Scale (SUS).....	25
2.8 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI.....	28
3.1 Alat dan Bahan.....	28
3.1.1 Alat Penelitian.....	28
3.1.2 Bahan Penelitian	29

3.2	Populasi dan Sampel	30
3.2.1	Populasi.....	30
3.2.2	Sampel.....	30
3.3	Jalannya Penelitian.....	30
3.3.1	Studi Literatur	30
3.3.2	Pengembangan Aplikasi Chatbot	31
3.3.3	Pengujian Aplikasi Chatbot	31
3.3.4	Pengumpulan Data	32
3.3.5	Analisis Data	32
3.4	Rancangan Sistem	33
3.4.1	Perancangan Knowledge Base Pada Chatbot.....	33
3.4.2	Perancangan Empati Chatbot	35
3.4.3	Implementasi Konsep ADC Pada Chatbot	36
3.4.4	Pengembangan Website	38
3.5	Cara Analisis	38
3.5.1	Uji Normalitas Shapiro-Wilk	38
3.5.2	Uji Hipotesis T Parsial	40
3.5.3	Uji Independent Samples Mann-Whitney.....	41
3.5.4	System Usability Scale.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Hasil Pengembangan Chatbot	45
4.1.1	Greeting.....	46
4.1.2	Identifying Itself As Bot	46
4.1.3	Smalltalk	46
4.1.4	Self Reference	47
4.1.5	Contex Sensitive Respons.....	47
4.1.6	Follow Up Question	48
4.1.7	Express Emotion	49
4.1.8	Emoticon	49
4.1.9	Typing indicator.....	50
4.2	Skenario Perbandingan Respon Chatbot	50
4.2.1	Skenario Pertama	50
4.2.2	Skenario Kedua.....	51
4.2.3	Skenario Ketiga.....	52
4.2.4	Skenario Keempat.....	53
4.2.5	Skenario Kelima.....	54

4.3	Hasil dan Analisis Data.....	54
4.3.1	Hasil Uji Normalitas Data Shapiro-Wilk	55
4.3.2	Hasil Uji T Parsial.....	56
4.3.3	Hasil Uji Independent Samples Mann-Whitney	58
4.3.3.1	Skala Anthropomorphic Design Cues.....	59
4.3.3.2	Skala Empati.....	60
4.3.4	Hasil Analisis Deskriptif.....	61
4.3.5	Hasil Uji System Usability Scale	62
4.4	Kelebihan dan Kekurangan Penelitian.....	64
4.4.1	Kelebihan Penelitian	64
4.4.2	Kekurangan Penelitian	65
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	68
	LAMPIRAN I	75
	LAMPIRAN II	76
	LAMPIRAN III.....	77
	LAMPIRAN V	79
	LAMPIRAN VI.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Chatbot	14
Gambar 2.2 Integrasi Sistem IBM Watson Assistant dengan Web	17
Gambar 2.3 Diagram Alur Kerja IBM Watson Assistant	18
Gambar 2.4 Dialog Nodes	21
Gambar 2.5 Child Nodes pada Dialog Nodes	22
Gambar 2.6 Contoh Dialog Flow dengan Child Nodes	22
Gambar 2.7 Jenis Desain Isyarat Antropomorfisme	24
Gambar 2.8 Kategorisasi Skor SUS	27
Gambar 3.1 Alur Jalannya Penelitian	33
Gambar 3.2 Contoh FAQ Informasi Akademik	34
Gambar 3.3 Contoh Data Smalltalk	34
Gambar 3.4 Alur Empati Chatbot	35
Gambar 3.5 Alur Jalannya Chatbot	37
Gambar 3.6 Uji Normalitas Shapiro Wilk pada SPSS	39
Gambar 3.7 Melakukan Uji T Parsial Pada SPSS	41
Gambar 3.8 Uji Independent Samples Mann-Whitney Pada SPSS	42
Gambar 4.1 Greetings Chatbot.....	46
Gambar 4.2 Chatbot Identifying Itself As Bot	46
Gambar 4.3 Smalltalk Chatbot	47
Gambar 4.4 Self-reference	47
Gambar 4.5 Context Sensitive Respons	48
Gambar 4.6 Follow Up Question	48
Gambar 4.7 Ekspresi Emosional Chatbot	49
Gambar 4.8 Emoticon Chatbot	50
Gambar 4.9 Typing Indicator.....	50
Gambar 4.10 Perbandingan Greeting Chatbot	51
Gambar 4.11 Perbandingan Percakapan Awal Chatbot	51
Gambar 4.12 Perbandingan Respon Informasi Akademik Chatbot	52
Gambar 4.13 Perbandingan Respon Emosional Chatbot	53

Gambar 4.14 Perbandingan Respon Pertanyaan Yang Tidak Sesuai	54
Gambar 4.15 Kurva Regresi T Hitung dan T Tabel	58
Gambar 4.16 Hasil Mann-Whitney Variabel ADC	59
Gambar 4.17 Hasil Mann-Whitney Variabel Empati	60
Gambar 4.18 Hasil Perbandingan Data Empati	62
Gambar 4.19 Hasil Perhitungan Nilai Average SUS	62
Gambar 4.20 Kategorisasi Nilai Rata-rata SUS	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terkait	6
Tabel 2.1 Ringkasan Tinjauan Pustaka	12
Tabel 2.2 Perbandingan Platform Chatbot	16
Tabel 2.3 Kuesioner System Usability Scale (SUS)	25
Tabel 3.1 Penerapan Anthropomorphic Design Cues	36
Tabel 3.2 Tabel Kuesioner SUS	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Shapiro Wilk	55
Tabel 4.2 Hasil Uji T Parsial Nilai Signifkan	56
Tabel 4.3 Distrubusi Nilai T Tabel	56
Tabel 4.4 Hasil Uji T Hitung	57
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Hipotesis Menggunakan Mann-Whitney.....	59
Tabel 4.6 Hasil Perbandingan Nilai Average SUS	61