

## ABSTRAK

*Customer Service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan pelanggan. Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta menjaga hubungan agar tetap baik dengan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah suatu modal yang dapatkan menggambarkan kondisi pelanggan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima dalam mengevaluasi kualitas. Layanan dapat dikatakan baik atau berkualitas apabila layanan yang diberikan suatu perusahaan dapat memuaskan para pelanggannya. Untuk mengatasi masalah tersebut, dibutuhkan sebuah sistem aplikasi *chat* berbasis web. Dalam penelitian ini, penulis mencoba untuk mengaplikasikan metode *fifo* untuk membuat aplikasi *chat* berbasis web dengan menggunakan *Application Programming Interface* yang tersedia di telegram untuk media komunikasi antara pelanggan dengan *customer service*.

Kata kunci : aplikasi berbasis web, *chat*, *bot*, *telegram*, *api*, *fifo*



## **ABSTRACT**

*Customer Service is required to keep in touch with customers. Services that can satisfy customers by providing services that meet customer wants and needs and keep the relationship in good standing with customers. The quality of service is a capital they can have with the service they expect with what they receive in terms of quality. Services can be said to be good or quality service provided by a company can satisfy its customers. To solve the problem, a web-based chat application system is required. In this study, the author tries to apply the fifo method to create a web-based application using the Application Programming Interface available in telegram for communication media between customers and customer service.*

*Keywords: web-based app, chat, bot, telegram, api, fifo*

