

## Abstrak

Dalam pelayanan *Call Centre* pelanggan memiliki beberapa masalah dalam biaya, waktu, dan antrian pelanggan lainnya. Sistem pelayanan pelanggan menggunakan library Artificial Intelligence Markup Language (AIML). AIML berfungsi mengatur jalannya interaksi antara pelanggan dengan sistem. Interaksi pelanggan dengan sistem bertujuan mengatasi masalah *Call Centre*. Sistem pelayanan pelanggan dipengaruhi oleh masukan yang diberikan oleh pelanggan. Sistem pelayanan pelanggan dapat digunakan sebagai pemecah masalah *Call Centre* sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil akurasi yang didapat dari pengujian sistem adalah 0.84 dan tingkat kepuasan dari pelanggan mendapatkan nilai puas dari sistem. Sistem dapat mengatasi masalah biaya, waktu dan antrian pelanggan.

**Kata kunci :** *Dialogue Management System, Artificial Intelligence Markup Language, Call Centre, Sistem pelayanan pelanggan*