

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Twitter	1
Gambar 1.2 Logo BCA.....	2
Gambar 1.3 Logo Bank Mandiri.....	3
Gambar 1.4 Logo BNI	5
Gambar 1.5 <i>Asia Top Internet Countries</i> per 30 Juni 2014	7
Gambar 1.6 Penggunaan Perangkat untuk Akses Internet di Indonesia....	8
Gambar 1.7 Penelitian Terkait <i>Social Computing</i>	12
Gambar 1.8 5 Bank Dengan Aset Terbesar di Indonesia	14
Gambar 1.9 Akun Twitter Bank Mandiri	14
Gambar 1.10 Jumlah <i>Followers</i> dan Tweet 5 Bank dengan Aset Terbesar di Indonesia	15
Gambar 1.11 Jumlah Tweet Per Hari dengan <i>Keyword</i> Mandiri, BCA, dan BNI	16
Gambar 2.1 Karakteristik <i>Big Data</i>	19
Gambar 2.2 “ <i>Big Five</i> ” <i>Data Resource</i>	20
Gambar 2.3 Tren <i>Social Computing</i>	22
Gambar 2.4 <i>Sociogram</i>	24
Gambar 2.5 <i>Degree of Centrality</i>	26
Gambar 2.6 <i>Betweenness Centrality</i>	27
Gambar 2.7 <i>Closeness Centrality</i>	28

Gambar 2.8 <i>Eigenvector Centrality</i>	29
Gambar 2.9 Kerangka Pemikiran	57
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian dengan Metode SNA	61
Gambar 3.2 Proses Mining Data	63
Gambar 3.3 Proses Analisis Data	64
Gambar 4.1 Visualisasi Jaringan SCRM Bank Mandiri	72
Gambar 4.2 Visualisasi Jaringan SCRM BCA	75
Gambar 4.3 Visualisasi Jaringan SCRM BNI	78