

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna Internet di Indonesia per 30 Juni 2014.....	7
Tabel 2.1 Jenis-Jenis Media Sosial	34
Tabel 2.2 Perbedaan <i>CRM</i> dan <i>Social CRM</i>	40
Tabel 2.3 Variabel, Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	52
Tabel 4.1 Data Observasi Jaringan SCRM Bank Mandiri	73
Tabel 4.2 Hasil Penghitungan Properti Jaringan SCRM Bank Mandiri	73
Tabel 4.3 Data Observasi Jaringan SCRM BCA	76
Tabel 4.4 Hasil Penghitungan Properti Jaringan SCRM BCA	76
Tabel 4.5 Data Observasi Jaringan SCRM BNI	79
Tabel 4.6 Hasil Penghitungan Properti Jaringan SCRM BNI	79
Tabel 4.7 Perbandingan Nilai Properti Jaringan SCRM Bank Mandiri, BCA dan BNI.....	80
Tabel 4.8 Klasifikasi Sentimen pada Bank Mandiri, BCA dan BNI	83