## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Tokopedia Care ..... 1
Gambar 1. 2 Akun Twitter Tokopedia Care ..... 2
Gambar 1. 3 Logo Shopee Care ..... 2
Gambar 1. 4 Akun Twitter ShopeeCare ..... 3
Gambar 1. 5 Logo BukaBantuan ..... 3
Gambar 1. 6 Akun Twitter BukaBantuan ..... 4
Gambar 1. 7 Urutan Negara dengan Pertumbuhan *E-Commerce* Tercepat ..... 5
Gambar 1. 8 Grafik peringkat pengunjung web bulanan *E-Commerce* di Indonesia ..... 6
Gambar 2. 1 Kerangka *Classification* Untuk *Customer Relationship Management* ..... 18
Gambar 2. 2 Kerangka *Customer Complaint Ontology* (CC*Ontology*) oleh Jarrar ..... 23
Gambar 2. 3 *Platform* Pengukuran Kepribadian oleh Alamsyah et al ..... 24
Gambar 2. 4 Hasil Pengukuran Kepribadian dari *Platform* Pengukuran Kepribadian ..... 24
Gambar 2. 5 Kerangka Pemikiran ..... 32
Gambar 3. 1 Tahapan Pelaksanaan Penelitian ..... 36
Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data Pada Penelitian. ..... 39
Gambar 3. 3 Unggahan *tweets* keluhan asli dari pelanggan ..... 40
Gambar 3. 4 Unggahan *Tweets* yang sudah melewati tahap pre-processing ..... 40
Gambar 3. 5 Algoritma 2 *Platform* Pengukuran Kepribadian ..... 41
Gambar 3. 6 Algoritma 3 *Platform* Pengukuran Kepribadian ..... 42
Gambar 3. 7 Algoritma 4 *Platform* Pengukuran Kepribadian ..... 42
Gambar 3. 8 Algoritma 5 *Platform* Pengukuran Kepribadian ..... 43
Gambar 3. 9 *Workflow Platform* Pengukuran Kepribadian ..... 43
Gambar 3. 10 Contoh Hasil *Spider Plot* dari *Personality Recognition* dengan *Platform* Pengukuran Kepribadian ..... 44
Gambar 3. 11 Hasil Pemecahan Kata untuk *Personality Recognition* ..... 44