DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penjelasan Turunan Sub-Domain Integrasi Keluhan Pelanggan untuk Agregasi *Complaint Recognition* 19
Tabel 2. 2 Penjelasan *Personality Traits* dan Facet dari *Big Five Personality* 25
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu 28
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian 34
Tabel 3. 2 *Problem Recognition* pada unggahan *tweets* keluhan pelanggan 45
Tabel 3.3 Contoh *Complaint* dan *Personality Mapping* 45
Tabel 4. 1 Penjelasan *Problem Recognition* dari *Tweets* Keluhan 46
Tabel 4. 2 Penjelasan *Mapping Personality Recognition* dari *tweets* keluhan pelanggan 51
Tabel 4. 3 Akumulasi Jumlah Total *Tweets* yang di Analisis 52
Tabel 4. 4 Agregasi keluhan per akun Twitter SCRM 52
Tabel 4. 5 Agregasi Permasalahan Yang Dikeluhkan oleh pelanggan 55
Tabel 4. 6 Agregasi *Pesonality Recognition* pelanggan pada setiap akun Twitter SCRM 56
Tabel 4. 7 Agregasi *Personality Recognition* dari pelanggan ketiga akun Twitter SCRM 58