

## 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