

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Telekomunikasi Seluler.....	1
Gambar 1.2 Logo Indosat Ooredoo.....	2
Gambar 1.3 Logo Twitter.....	3
Gambar 1.4 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia	4
Gambar 1.5 Jumlah Pelanggan Operator Seluler Tahun 2016 di Indonesia	6
Gambar 1.6 Akun Resmi Telkomsel dan Indosat Ooredoo pada Media sosial Twitter.....	8
Gambar 1.7 Peringkat 5 Besar Dunia Customer Care pada Media sosial Twitter..	9
Gambar 2.1 Karakteristik Big Data.....	14
Gambar 2.2 The Cycle of Advancement.....	16
Gambar 2.3 Social Network Analysis.....	19
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	34
Gambar 3.2 Data Crawling menggunakan Rstudio.....	38
Gambar 3.3 Hasil Data Crawling	38
Gambar 3.4 Hasil Data Preprocessing	39
Gambar 3.5 Pembuatan Model Jaringan menggunakan Gephi.....	39
Gambar 3.6 Pemodelan Graph Over Time.....	43
Gambar 4.1 Visualisasi Jaringan Sosial Operator Telekomunikasi Seluler Telkomsel.....	47
Gambar 4.2 Visualisasi Jaringan Sosial Operator Telekomunikasi Seluler Indosat Ooredoo.....	49
Gambar 4.3 Graph Overtime Node Evolution Jaringan Sosial Telkomsel	54

Gambar 4.4 Graph Overtime Edge Evolution Jaringan Sosial Telkomsel.....	56
Gambar 4.5 Graph Overtime Average Degree Evolution Jaringan Sosial Telkomsel.....	58
Gambar 4.6 Graph Overtime Diameter Evolution Jaringan Sosial Telkomsel.....	59
Gambar 4.7 Graph Overtime Average Path Length Evolution pada Jaringan Sosial Telkomsel.....	61
Gambar 4.8 Graph Overtime Node Evolution pada Jaringan Sosial Indosat Ooredoo.....	63
Gambar 4.9 Graph Overtime Edge Evolution pada Jaringan Sosial Indosat Ooredoo.....	64
Gambar 4.10 Graph Overtime Average Degree Evolution pada Jaringan Sosial Indosat Ooredoo.....	66
Gambar 4.11 Graph Overtime Diameter Evolution pada Jaringan Sosial Indosat Ooredoo.....	67
Gambar 4.12 Graph Overtime Average Path Length Evolution pada Jaringan Sosial Indosat Ooredoo.....	69
Gambar 4.13 Dinamika Keyplayer Degree Centrality pada Jaringan Sosial Telkomsel.....	72
Gambar 4.14 Dinamika Keyplayer Betweenness Centrality pada Jaringan Sosial Telkomsel.....	74
Gambar 4.15 Dinamika Keyplayer Closeness Centrality pada Jaringan Sosial Telkomsel.....	75
Gambar 4.16 Dinamika Keyplayer Eigenvector Centrality pada Jaringan Sosial Telkomsel.....	77
Gambar 4.17 Dinamika Keyplayer Degree Centrality pada Jaringan Sosial Indosat Ooredoo.....	79
Gambar 4.18 Dinamika Keyplayer Betweenness Centrality pada Jaringan Sosial Indosat Ooredoo.....	80
Gambar 4.19 Dinamika Keyplayer Closeness Centrality pada Jaringan Sosial Indosat Ooredoo.....	82

Gambar 4.20 Dinamika Keyplayer Eigenvector Centrality Jaringan Sosial Indosat
Ooredoo..... 84