

ABSTRAK

Putri Hendriyana, 10820609

Analisis Jaringan Komunikasi Pada Fenomena “WhatsApp Down” di Media Social Twitter Melalui Social Network Analysis

Kata Kunci: Analisis, Sna, Twitter, WhatsApp Down

(xi + 54 + Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktor yang berperan penting dalam jaringan komunikasi WhatsApp down di media sosial Twitter. Penelitian ini menggunakan teori kepuasan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan Social Network Analysis (SNA) dengan model Netlytic dan Gephi. Hasil penelitian ditemukan terdapat 5 cluster besar dengan aktor yang berpengaruh yaitu @akamlhizzat, @kyafns_, @handokotjung, @aemieruls_ dan @dsuperboy. Hasil analisis dengan menggunakan Gephi ditemukan aktor berpengaruh yang mempunyai degree tertinggi sebesar 262 yaitu @akmalhizzat. Aktor dengan nilai betweenness Centrality tertinggi sebesar 353 yaitu @kyafns_. Terdapat 1584 aktor yang memiliki nilai Closeness Centrality sempurna yaitu sebesar 1.0. Hasil penelitian juga menemukan aktor @kyafns_ dengan nilai Eigenvector Centrality tertinggi sebesar 1.0. Hasil ini menunjukkan bahwa Twitter merupakan sarana yang efektif untuk melakukan pengaduan mengenai kepuasan konsumen.

Daftra Pustaka (2011-2021)