



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR**

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama-NPM : 1. Laurentius Michael Liu (01011190027)  
2.  
3.

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Lokasi Kampus : Lippo Village Karawaci

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul : Peran Sosial Media Terhadap Pengaruh Perceived Quality dan Purchase Intention

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya/kami dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya/kami memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Pelita Harapan atas Tugas Akhir tersebut untuk diunggah ke dalam Repositori UPH.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya/kami tersebut, maka saya/kami bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Pelita Harapan dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di: Tangerang

Pada Tanggal: 26 April 2023

Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	Laurentius Michael Liu (01011190027)		



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**  
**PERAN SOSIAL MEDIA TERHADAP PENGARUH**  
***PERCEIVED QUALITY* DAN *PURCHASE INTENTION***

Oleh:

Nama : LAURENTIUS MICHAEL LIU  
Nomor Pokok Mahasiswa : 01011190027  
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Karawaci, Tangerang, Banten.

**Tangerang, 26 April 2023**

Menyetujui :

Dosen Pembimbing

(Dr. Sidik Budiono, S.E., M.E.)

**Ketua Program Studi Manajemen**

(Dr. Vina Christina Nugroho, S.E., M.M.)

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

(Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA, Ph.D.)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada hari Senin, 29 Mei 2023 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan, atas nama:

**Nama** : **LAURENTIUS MICHAEL LIU**  
**Nomor Pokok Mahasiswa** : **01011190027**  
**Program Studi** : **Manajemen**

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“PERAN SOSIAL MEDIA TERHADAP PENGARUH *PERCEIVED QUALITY* DAN *PURCHASE INTENTION* ”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Nama Dosen Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
<b>1. Dr. Chrisanty V. Layman, B.A., M.Sc.</b>	,sebagai Ketua	
<b>2. Dr. Sidik Budiono, S.E., M.E.</b>	,sebagai Pembimbing	
<b>3. Dr. Margaretha Pink Berlianto, M.M., Ak., CA.</b>	,sebagai Anggota	

## ABSTRAK

Laurentius Michael Liu (01011190027)

### **“PERAN SOSIAL MEDIA TERHADAP PENGARUH *PERCEIVED QUALITY* DAN *PURCHASE INTENTION*”**

(xiv + 112 halaman: 2 gambar; 57 tabel; 1 lampiran)

Social media merupakan sebuah platform yang digunakan untuk meningkatkan *perceived quality* dan *purchase intention* oleh banyak perusahaan, salah satunya adalah perusahaan Garuda Indonesia. Untuk memahami pengaruh social media maka peneliti akan meneliti pengaruh mengenai *perceived quality*, *social values*, *personal values*, *functional values*, *social media WOM*, dan *purchase intention*. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survei berbasis kuisioner dengan jumlah 306 responden yang telah mengikuti media social Garuda Indonesia dan berdomosili di Indonesia. Pengolahan data menggunakan SPSS dengan melakukan analisis *bivariate validity*, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji reabilitas, uji f dan uji t. Hasil penelitian ini akan memperlihatkan hasil *perceived quality* berpengaruh secara positif terhadap *social values*. Selanjutnya *perceived quality* berpengaruh secara positif terhadap *personal values*. Selanjutnya *perceived quality* berpengaruh secara positif terhadap *functional values*. Selanjutnya *social values* berpengaruh secara positif terhadap *social media WOM*. Selanjutnya *personal values* berpengaruh secara positif terhadap *social media WOM*. Selanjutnya *functional value* berpengaruh secara positif terhadap *social media WOM*. Selanjutnya *social media WOM* berpengaruh secara positif terhadap *purchase intention*. Selanjutnya *social values*, *personal values* dan *functional values* berpengaruh positif terhadap media social WOM. Selanjutnya *perceived quality* berpengaruh positif terhadap *social media WOM*. Selanjutnya *perceived quality* berpengaruh secara positif terhadap *purchase intention*. Implikasi manajerial dari penelitian ini akan ditunjukkan untuk Garuda Indonesia agar bisa melakukan identifikasi sehingga bisa meningkatkan *perceived quality* dan *Purchase intention*.

**Kata Kunci:** *Media Social, Perceived Quality, Social Values, Personal Values, Functional Values, Social Media WOM, Purchase intention.*

Referensi: 96 (2001-2022)

## **ABSTRACT**

Laurentius Michael Liu (01011190027)

### **"The Role of Social Media in Influencing Perceived Quality and Purchase Intention"**

(xiv + 112 pages + 2 pictures + 57 tables + 1 attachment)

Social media is a platform utilized by numerous companies, including Garuda Indonesia, to enhance perceived quality and purchase intention. To comprehend the impact of social media, the researcher will investigate the influence of perceived quality, social values, personal values, functional values, social media WOM (Word of Mouth), and purchase intention. Data collection will be conducted through a questionnaire-based survey involving 306 respondents who are followers of Garuda Indonesia's social media platforms and reside in Indonesia. The data will be processed using SPSS, employing bivariate validity analysis, heteroscedasticity test, multicollinearity test, reliability test, F-test, and t-test. The findings of this research will demonstrate that perceived quality has a positive effect on social values. Furthermore, perceived quality has a positive impact on personal values. Additionally, perceived quality influences functional values positively. Moreover, social values have a positive influence on social media WOM. Similarly, personal values have a positive effect on social media WOM. Furthermore, functional values influence social media WOM positively. Subsequently, social media WOM influences purchase intention positively. Additionally, social values, personal values, and functional values have a positive impact on social media WOM. Moreover, perceived quality has a positive influence on social media WOM. Lastly, perceived quality has a positive effect on purchase intention. The managerial implications of this research will provide guidance to Garuda Indonesia for identifying strategies to enhance perceived quality and purchase intention.

**Keywords:** social media, Perceived Quality, Social Values, Personal Values, Functional Values, social media WOM, Purchase Intention

**Reference:** 96 (2001-2022)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena dengan rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu dengan judul **“PERAN SOSIAL MEDIA TERHADAP PENGARUH *PERCEIVED QUALITY* DAN *PURCHASE INTENTION*”**. Skripsi ini dibuat oleh penulis guna untuk memenuhi persyaratan akhir akademik perkuliahan agar penulis dapat meraih gelar Sarjana Ekonomi Manajemen di Universitas Pelita Harapan, Tangerang. Penulis juga berharap dengan adanya penulisan skripsi ini dapat memperluas pengetahuan serta wawasan kepada pembaca tentang hubungan **“PERAN SOSIAL MEDIA TERHADAP PENGARUH *PERCEIVED QUALITY* DAN *PURCHASE INTENTION*”**.

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing saya yaitu Bapak Dr. Sidik Budiono, S.E,M.E. yang sudah banyak mengajar cara untuk menulis tugas akhir skripsi dengan baik mulai dari cara penulisan yang benar, memberitahu proses penyusunan makalah penelitian tugas akhir dengan baik hingga kesabaran yang telah diberikan kepada penulis. Tanpa Bapak Dr. Sidik Budiono, S.E,M.E. penulis tidak akan bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi tepat waktu.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan serta dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih sebsar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak Paulus Yokie Radnan, S.E., M.M., selaku Wakil Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Dr. Pauline H. Pattyranie Tan. M.Si. selaku dosen pembimbing akademik.
5. Bapak Dr.Zoel Hutabarat, S.IP., M.BA selaku Ketua Konsentrasi Kewirausahaan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan yang telah mendidik serta mengajar dengan memberikan pengetahuan serta ilmu selama masa belajar penulis.
7. Orang tua, adik dan saudara-saudara yang sudah memberikan saya dukungan, doa, bantuan, dorongan semangat melalui motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
8. Hans, Wilhelm, Gabriela, Erika, Chelsy, Angelica dan sahabat-sahabat lainnya yang sudah memberikan saya semangat, dukungan serta memberikan bantuan terhadap permasalahan-permasalahan yang penulis hadapi selama mengerjakan tugas akhir skripsi.
9. Alfian dan warren yang telah membantu serta bertukar informasi tentang saran maupun pengetahuan tentang tugas akhir skripsi.
10. Semua pihak yang telah bersedia membantu proses skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Maka dari itu, semua kritik serta saran yang membangun akan penulis terima dengan hati. Semoga dengan Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, 2023

Penulis,

Laurentius Michael Liu

