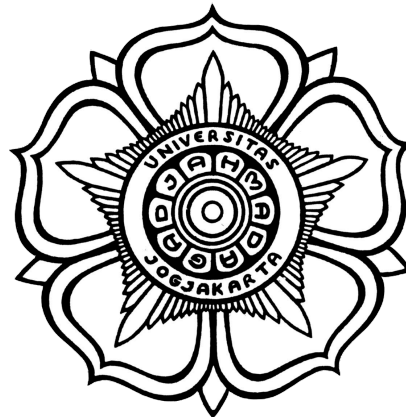


**THE IMPACT OF SOCIAL MEDIA REVIEWS ON CUSTOMER
DECISION MAKING IN BANKING SERVICES: A
COMPARATIVE STUDY OF GENERATION DIFFERENCES AS
MODERATING VARIABLE**

Undergraduate Thesis

In Fulfilling Requirements for
the Degree of *Sarjana Ekonomi* in the Faculty of Economics and Business

Supervisor: Gunawan Wibisono, S.E., M.Acc., CA.



Written by:

Riska Ardelia Birowo

21/478223/EK/23506

**DEPARTMENT OF ACCOUNTING
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

2025



The Impact of Social Media Reviews on Customer Decision Making in Banking Services: A Comparative

Study of Generation Differences as Moderating Variable
Riska Ardelia Birowo, Gunawan Wibisono, S.E., M.Acc., CA.

Universitas Gadjah Mada, 2025. Diunduh dari <http://etd.Repository.Ugm.ac.id/>

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS




Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul:

The Impact of Social Media Reviews on Customer Decision Making in Banking Services: A Comparative Study of Generation Differences as Moderating Variable

Disusun oleh
Riska Ardelia Birowo
21/478223/EK/23506


Telah saya baca dengan seksama dan telah dinyatakan memenuhi standar ilmiah, baik jangkauan maupun kualitasnya, sebagai skripsi jenjang Pendidikan Sarjana (S1).

Telah diujikan pada 13 Maret 2025

Tim Penguji	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Pembimbing	Gunawan Wibisono, S.E., M.Acc., CA.	
Penguji 1	Haryono, Drs., M.Com., Ak., CA.	
Penguji 2	Heyvon Herdhayinta, S.E., M.Sc., Ph.D.	

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan




Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.
NIP 197805202005011002