

**Pengaruh *Brand Experience*, *WOM*, dan Testimoni Terhadap  
*Brand Trust* pada Pupuk Urea Nitrea Non Subsidi di UD Jago**

**Tani Ponorogo**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Laura Endina

NIM : 21415416

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2025**

**Pengaruh *Brand Experience*, *WOM*, dan Testimoni Terhadap  
*Brand Trust* pada Pupuk Urea Nitrea Non Subsidi di UD Jago**

**Tani Ponorogo**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Laura Endina

NIM : 21415416

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Brand Experience*, *WOM*, dan Testimoni  
Terhadap *Brand Trust* pada Pupuk Urea Nitrea Non  
Subsidi di UD Jago Tani Ponorogo

Nama : Laura Endina

NIM : 21415416

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 29 April 2003

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk  
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 4 Agustus 2025

Pembimbing I

Dra. Umi Farida, M.M.  
NUPTK. 4442739640230082

Pembimbing II

Dwi W. Wahyuningsih, SE. MM  
NUPTK. 4742764665231052



Mengetahui  
Dosen Pengantar  
Dr. Spandriyati, SE, M.Si  
NIK. 19701016 199904 12

Dosen Penguji:

Dra. Umi Farida, M.M.  
NUPTK. 4442739640230082

Titis Purwaningrum, S.E., M.M.A.  
NUPTK. 6736748649230192

Wahna Widhianingrum, S.P., M.M.  
NUPTK. 3439764665230213

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh *Brand Experience*, *WOM*, dan Testimoni terhadap *Brand Trust* pada konsumen pupuk Urea Nitrea Non Subsidi di UD Jago Tani Ponorogo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi seluruh konsumen UD Jago Tani. Sampel penelitian ditentukan dengan metode insidental sampling, dengan jumlah responden sebanyak 97 orang yang bersedia mengisi kuesioner. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas, sedangkan metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) *Brand Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Brand Trust*. 2) *WOM* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Brand Trust*. 3) Testimoni berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Brand Trust*. 4) Secara simultan, *Brand Experience*, *WOM*, dan Testimoni berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Brand Trust*.

**Kata Kunci:** *Brand Experience*, *Word of Mouth*, Testimoni, *Brand Trust*.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur selalu terpanjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Brand Experience*, *WOM*, dan Testimoni Terhadap *Brand Trust* pada Pupuk Urea Nitrea Non Subsidi di UD Jago Tani Ponorogo”**. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah seperti saat ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak Dr. Slamet Santoso, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak Dr. Riawan, S.Pd., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo

4. Ibu Dra. Umi Farida, M.M. dan Ibu Dwi Warni Wahyuningsih, SE. MM.  
Selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dalam memberikan arahan, petunjuk dan bantuannya hingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, semoga ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan dapat bermanfaat dan berguna bagi nusa, bangsa, dan agama
6. Teruntuk kedua orang tua tersayang, kalian berdua support system terbaik dalam diri ini. Untuk Tri Sunu Edie, terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, memberikan motivasi dan dukungan untuk terus melangkah kedepan, hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Pintu surgaku ibu Diana Arianti yang tidak pernah henti-hentinya memberikan doa dan kasih sayang yang tulus, pemberi semangat dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa. Sehat selalu dan panjang umur karena, ibu harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian penulis. Terimakasih untuk adikku tercinta Saskia Aura Endina yang selalu memberikan semangat agar bisa selesai tepat waktu.
7. Terimakasih kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya, yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu maupun materi kepada saya. Telah menjadi pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.

8. Teruntuk sahabatku Nani Yulia Sari terimakasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama 4 tahun perkuliahan. Terima kasih selalu menjadi tempat berkeluh kesah serta menjadi sumber referensi di masa-masa sulit penulis. *See you on top best*
9. Untuk teman-teman kelas Manajemen A, Budaya, Info Sehat, dan Pejuang Skripsi 2025, yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam perjalanan akademisku, aku ucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah kalian berikan. Kita telah melewati berbagai momen bersama, baik suka maupun duka, yang menjadikan perjalanan ini lebih berarti. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu membantu, berbagi pengetahuan, dan memberikan semangat satu sama lain. Semoga kita semua dapat meraih kesuksesan di masa depan dan kenangan indah selama perkuliahan ini selalu terjaga dalam ingatan kita.
10. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak UD Jago Tani yang telah memberikan izin, dukungan, dan kemudahan selama proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pelanggan UD Jago Tani yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Tanpa bantuan dan partisipasi dari semua pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar.
11. Terakhir untuk diri sendiri, Laura Endina atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika-liku kehidupan hingga saat ini. Terima kasih kepada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Saya bangga pada diri

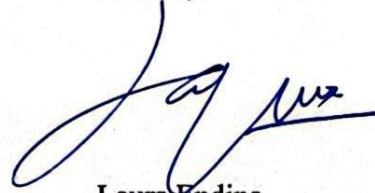
saya sendiri! Semoga kedepannya harus tetap semangat dan berkembang menjalani kehidupan walaupun banyak rintangannya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ponorogo, 4 Agustus 2025

Penulis,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Laura Endina', with a stylized flourish at the end.

Laura Endina

## **PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Ponorogo, 4 Agustus 2025



Laura Endina

NIM. 21415416

## **MOTTO**

Kesuksesan diraih bukan secara instan, tetapi melalui  
proses yang terus diperbaiki.



## DAFTAR ISI

|                                                       |      |
|-------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PENGESAHAN.....                               | ii   |
| RINGKASAN .....                                       | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                                  | iv   |
| PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN ..... | viii |
| MOTTO .....                                           | ix   |
| DAFTAR ISI.....                                       | x    |
| Daftar Tabel .....                                    | xiii |
| Daftar Gambar.....                                    | xiv  |
| BAB I .....                                           | 1    |
| PENDAHULUAN .....                                     | 1    |
| 1.1    Latar Belakang Masalah.....                    | 1    |
| 1.2    Perumusan Masalah .....                        | 10   |
| 1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....            | 10   |
| BAB II.....                                           | 13   |
| TINJAUAN PUSTAKA .....                                | 13   |
| 2.1    Landasan Teori.....                            | 13   |
| 1.    Manajemen Pemasaran.....                        | 13   |
| 2. <i>Theory of Brand Trust</i> .....                 | 17   |
| 3. <i>Marketing Mix</i> / Bauran Pemasaran.....       | 18   |
| 4.    Perilaku Konsumen.....                          | 21   |
| 5. <i>Brand Experience</i> .....                      | 25   |
| 6. <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....                   | 27   |
| 7.    Testimoni .....                                 | 31   |
| 8. <i>Brand Trust</i> .....                           | 33   |
| 2.2    Penelitian Terdahulu .....                     | 36   |
| 2.3    Kerangka Konseptual Penelitian .....           | 38   |
| 2.4    Hipotesis.....                                 | 39   |
| BAB III .....                                         | 45   |
| METODE PENELITIAN.....                                | 45   |
| 3.1    Ruang Lingkup Penelitian.....                  | 45   |
| 3.2    Populasi dan Sampel .....                      | 46   |

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Populasi.....                                             | 46  |
| 2. Sampel.....                                               | 46  |
| 3.3 Metode Pengambilan Data .....                            | 48  |
| 1. Data Primer .....                                         | 48  |
| 2. Data Sekunder .....                                       | 48  |
| 3. Teknik Pengambilan Data .....                             | 48  |
| 4. Skala Pengukuran.....                                     | 49  |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel.....                       | 50  |
| 3.5 Metode Analisis Data.....                                | 51  |
| 1. Uji Instrumen .....                                       | 51  |
| 2. Alat Analisis.....                                        | 52  |
| 3. Uji Hipotesis .....                                       | 54  |
| BAB IV .....                                                 | 57  |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                        | 57  |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                   | 57  |
| 1. Gambaran Umum Perusahaan.....                             | 57  |
| 2. Deskripsi Identitas Responden.....                        | 64  |
| 3. Deskripsi Variabel Penelitian.....                        | 69  |
| 4. Uji Instrumen .....                                       | 83  |
| 5. Analisis Data .....                                       | 85  |
| 6. Uji Hipotesis .....                                       | 89  |
| 4.2 Pembahasan.....                                          | 92  |
| BAB V.....                                                   | 101 |
| KESIMPULAN DAN SARAN.....                                    | 101 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                         | 101 |
| 5.2 Saran.....                                               | 102 |
| Daftar Pustaka .....                                         | 104 |
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                         | 109 |
| Lampiran 2 Output Frekuensi Karakteristik Responden.....     | 113 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden .....             | 115 |
| Lampiran 4 Output Tanggapan Responden Terhadap Variabel..... | 120 |
| Lampiran 5 Hasil Output Uji Validitas .....                  | 122 |
| Lampiran 6 Output Hasil Uji Reliabilitas .....               | 126 |

|                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji T dan Uji F ..... | 127 |
| Lampiran 8 Nilai R Tabel .....                                                                            | 129 |
| Lampiran 9: Nilai T tabel.....                                                                            | 130 |
| Lampiran 10 Nilai F Tabel.....                                                                            | 131 |
| Lampiran 11 Berita Acara Skripsi.....                                                                     | 132 |
| Lampiran 12 Surat Bebas Plagiasi .....                                                                    | 135 |
| Lampiran 13 Submit Jurnal.....                                                                            | 136 |
| Lampiran 14 Dokumentasi.....                                                                              | 137 |



## Daftar Tabel

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                             | 36        |
| Tabel 3. 1 Skala Likert .....                                                     | 49        |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....                                     | 50        |
| <i>Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</i>             | <i>64</i> |
| Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....                              | 65        |
| Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                        | 67        |
| Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian.....              | 68        |
| Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Experience</i> (X1).... | 71        |
| Tabel 4. 6 Hasil Pengujian validitas.....                                         | 83        |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....                                            | 85        |
| Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....                  | 87        |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Determinasi.....                                             | 89        |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji t (Parsial) .....                                           | 90        |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji F (Simultan).....                                           | 92        |

## Daftar Gambar

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....      | 39 |
| Gambar 4. 1 Ud Jago Tani .....             | 57 |
| Gambar 4. 2 Ulasan UD Jago Tani .....      | 58 |
| Gambar 4. 3 Pupuk Urea Nitrea .....        | 59 |
| Gambar 4. 4 Ulasan Pupuk Urea Nitrea ..... | 60 |

