

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE* DAN
CONSUMER TRUST TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MEBEL KAYU
UD. CITRA BAGUS**



SKRIPSI

Nama : Citra Dewi Arventha Putri
NIM : 22415829
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE* DAN
CONSUMER TRUST TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MEBEL KAYU
UD. CITRA BAGUS**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Citra Dewi Arventha Putri

NIM : 22415829

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Word Of Mouth*, *Brand Image* dan
Consumer Trust Terhadap Loyalitas Konsumen
Mebel Kayu UD. CITRA BAGUS.
Nama : Citra Dewi Arventha Putri
NIM : 22415829
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 26 September 2003
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun
skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 28 Juli 2026

Pembimbing I

Siti Chamidah, SE., M.Si
NUPTK. 3851749650230102

Pembimbing II

La Ode Sugianto, S.Pd., M.M.
NUPTK. 5962763664130202

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si.
NIK. 19701016 199904 12

Dosen Penguji :

Siti Chamidah, SE., M.Si
NUPTK. 3851749650230102

Fery Setiawan, SE., MM
NUPTK. 1552767668131043

Wahna Widhianingrum, SP., MM
NUPTK. 3439764665230213

HALAMAN PERNYATAAN

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 disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 05 Juli 2026



Citra Dewi Arventha Putri
22415829

MOTTO

Berproseslah!

Raih Kesuksesanmu!

Karena Kamu Anak Pertama Harapan Keluarga.

__ Citradap. __

Kesabaran dan Ketekunan Membawa Hasil

Yang Luar Biasa.

__ Napoleon Hill __

“SATU NAMA, SEJAUH DOA”



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunianya sehingga penelitian ini dapat saya selesaikan dengan baik. Di samping itu penulis juga ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak yang telah membantu penulisan ini secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan proposal ini berlangsung diantaranya saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Teristimewa, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta Ayah Suyanto dan Mama Kariyanti, dua sosok yang paling berjasa dalam kehidupan penulis. Meskipun Ayah dan Mama tidak berkesempatan menempuh pendidikan hingga bangku perkuliahan, keduanya selalu mengupayakan agar anak-anaknya dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, umur yang panjang, serta membalas seluruh kebaikan, pengorbanan, dan keikhlasan Ayah dan Mama dengan pahala yang berlipat ganda.
2. Saudara-saudariku tercinta, Satriya Adi Bagus Nugroho, Afthalita Ainoura Sifha Azzahro, Zahera Mafiatu Anggraini. Walau sering kali tingkah kalian membuatku kesal, namun justru itulah yang melengkapi perjalanan hidupku dan membuatku belajar banyak hal tentang kesabaran, kebersamaan, dan arti keluarga. Semoga skripsi ini menjadi bukti dan penyemangat bagimu untuk melangkah lebih tinggi menggapai mimpi-mimpimu.
3. Kepada Dosen Pembimbing, Ibu Siti Chamidah, SE., M.Si dan Bapak La Ode Sugianto, S.Pd., M.M penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, ilmu, dan waktu yang telah Ibu dan Bapak

berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran dan dukungan Ibu dan Bapak selama ini.

4. Teruntuk teman rasa saudara, Musarifah Ikhwana, S.E dan Mita Safitri, S.Pd. Terimakasih selalu menjadi teman, saudara, serta penasehan. Terimakasih telah menemani penulis dalam suka maupun duka yang dialami. Semoga harapan doa dan mimpi mimpi baik yang pernah kita ucapkan dikemudian hari menjadi kenyataan.
5. Kepada teman-teman semasa dibangku perkuliahan, sahabat terdekat, sahabat seperjuangan, terimakasih sudah saling menguatkan, sama sama berjuang, memberi masukan, semangat dan arahan serta turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga sukses dan bertemu di kesempatan selanjutnya.
6. Terakhir tidak lupa pada diri saya sendiri terimakasih sudah memilih untuk bertahan, mau berjuang untuk tetap ada hingga saat ini, serta menjadi perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang mengecewakan dan menyakitkan itu. Dengan adanya skripsi ini telah berhasil membuktikan bahwa kamu layak dan bisa menyandang gelar S.E menjadikan tekad untuk hal membanggakan lainnya. Bagaimanapun dikehidupan selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu berbahagialah atas segala proses yang dilalui untuk masa depan yang baik dan cerah.

Saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk semua yang telah mendukung serta memberikan semangat selama ini, akhir kata dari persembahan penulisan ini semoga bisa bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa mendatang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul **“Pengaruh *Word Of Mouth*, *Brand Image* dan *Consumer Trust* Terhadap Loyalitas Konsumen Mebel Kayu UD.CITRA BAGUS”** sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel *word of mouth* (X1), *brand image* (X2), dan *consumer trust* (X3) terhadap Loyalitas Konsumen (Y). Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan agar dapat meningkatkan penjualan dan juga meningkatkan jumlah pelanggan.

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk dapat menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh proram Manajemen S1 di Fakultas Ekonomi.

4. Bapak Dr. Riawan, S.Pd.,MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan serta bimbingan dalam memperlancar skripsi ini.
5. Ibu Siti Chamidah, SE., M.Si dan Bapak La Ode Sugianto, S.Pd., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan serta senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing agar terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta kelancaran dalam informasi dan administrasi.
7. Seluruh rekan-rekan Manajemen angkatan 2022 yang telah bersedia berbagi informasi, motivasi serta semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga terutama kedua orang tua yang selalu memberikan doa maupun dukungan luar biasa.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan dapat digunakan sebagai referensi bagi semua pihak yang membutuhkan.

ABSTRAK

Skripsi : “Pengaruh *Word Of Mouth*, *Brand Image* dan *Consumer Trust* Terhadap Loyalitas Konsumen Mebel Kayu UD.CITRA BAGUS”; Citra Dewi Arventha Putri, NIM 22415829, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Pembimbing I : Siti Chamidah, SE., M.Si
Pembimbing II : La Ode Sugianto, S.Pd.,M.M

Tujuan dari penelitian ini yaitu guna mengetahui pengaruh *word of mouth*, *brand image* dan *consumer trust* berpengaruh secara silmutan terhadap loyalitas konsumen mebel kayu UD.CITRA BAGUS. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan melalui *google form*. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen mebel kayu UD. CITRA BAGUS. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan sampel sebanyak 120 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Word Of Mouth* berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Mebel Kayu UD. CITRA BAGUS, *Brand Image* berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Mebel Kayu UD. CITRA BAGUS. *Consumer Trust* berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Mebel Kayu UD. CITRA BAGUS. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pelaku usaha dalam meningkatkan Loyalitas Konsumen melalui strategi komunikasi yang efektif, citra merek yang baik, serta peningkatan kepercayaan konsumen.

Kata Kunci : *Word Of Mouth*, *Brand Image*, *Consumer Trust*, Loyalitas Konsumen.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Manfaat Penelitian	15
BAB II.....	18
TINJAUAN PUSTAKA	18

2.1	Landasan Teori.....	18
2.2	Penelitian Terdahulu	60
2.3	Kerangka Konseptual Penelitian	64
2.4	Hipotesis.....	64
BAB III		72
METODE PENELITIAN.....		72
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	72
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	73
1.	Populasi.....	73
2.	Sampel.....	73
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	75
3.4	Metode Analisis Data.....	77
3.5	Metode Pengambilan Data	77
3.6	Teknik Analisis Data.....	79
a.	Uji Instrument	79
b.	Uji Asumsi Klasik.....	80
c.	Analisis regresi linier berganda.....	81
d.	Uji koefisien determinasi	83
e.	Uji Hipotesis	83
BAB IV		86

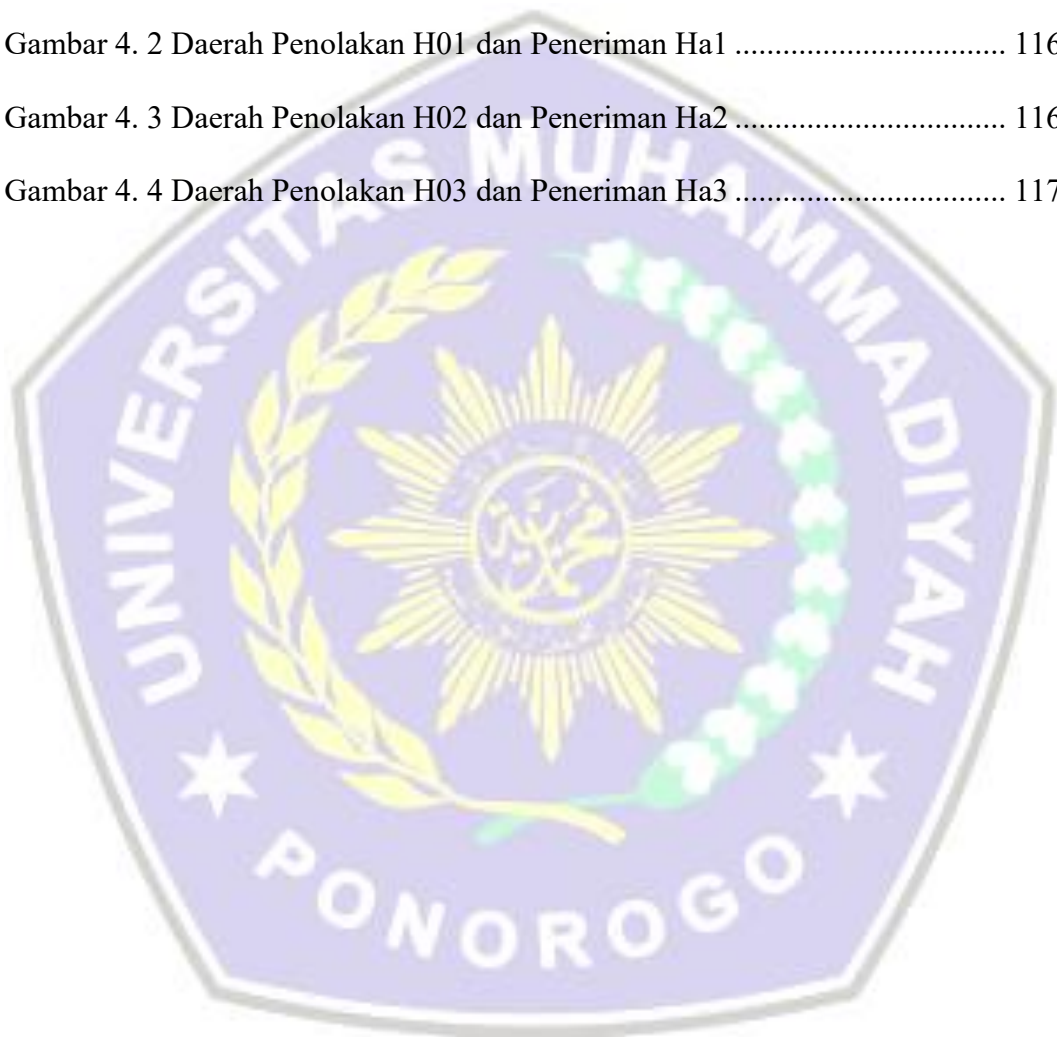
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	86
4.1 Hasil Penelitian.....	86
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	86
2. Karakteristik Responden	88
3. Deskripsi Variabel Penelitian	94
4. Hasil Uji Instrumen	102
5. Uji Hipotesis.....	114
4.2 Pembahasan.....	119
BAB V.....	129
KESIMPULAN DAN SARAN.....	129
5.1 Kesimpulan.....	129
5.2 Saran-saran	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	138

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	60
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	76
Tabel 3. 2 Skala Likert	79
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	90
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	91
Tabel 4. 4 Intensitas Pembelian Responden.....	93
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap <i>Word Of Mouth</i> (X1)	95
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap <i>Brand Image</i> (X2).....	97
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap <i>Consumer Trust</i> (X3).....	99
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Konsumen(Y).....	101
Tabel 4. 9 Uji Validitas	103
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	105
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	106
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	107
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas.....	109
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	111
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	113
Tabel 4. 16 Hasil Uji T.....	115
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan Mebel Kayu UD. CITRA BAGUS	12
Gambar 2. 1 Model Perilaku Konsumen.....	24
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual Penelitian	64
Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas	110
Gambar 4. 2 Daerah Penolakan H_01 dan Penerimaan H_{a1}	116
Gambar 4. 3 Daerah Penolakan H_02 dan Penerimaan H_{a2}	116
Gambar 4. 4 Daerah Penolakan H_03 dan Penerimaan H_{a3}	117



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Hasil Uji Cek Plagiasi.....	138
Lampiran 2 Bukti LOA Artikel Jurnal Sinta 3 (ECONOMINA).....	139
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	140
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian	146
Lampiran 5 Karakter Responden	147
Lampiran 6 Tabulasi Data (X1, X2, X3, Y).....	154
Lampiran 7 Hasil Output SPSS.....	159
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	166
Lampiran 9 Berita Acara Bimbingan	168

