

ABSTRAK

Dessy Ayu Angrainy Yusuf. 2022. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan (*Trust*) Pengguna Aplikasi GrabFood (Studi Pada Pengguna Aplikasi GrabFood Di Kota Metro). Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suwanto, S.E., M.M. Pembimbing (II) Nani Septiana, S.E, M.M. .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan (*trust*) pengguna aplikasi GrabFood di Kota Metro. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi GrabFood di Kota Metro. Tehnik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *sampling* dengan teknik *accidental sampling*, maka sampel yang didapat yaitu sebesar 75 orang, Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, kuesioner dan dokumenter. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (*trust*) pengguna aplikasi GraFood di Kota Metro, variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (*trust*) pengguna aplikasi GraFood di Kota Metro dan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (*trust*) pengguna aplikasi GrabFood di Kota Metro. Secara bersama-sama atau simultan citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (*trust*) pengguna aplikasi GrabFood di Kota Metro.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan (*Trust*)