

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data untuk tujuan dan kegunaan tertentu dan penelitian didasarkan pada ciri-ciri ilmiah yang rasional. Metode penelitian adalah metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh data untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dimana data dinyatakan dalam angka-angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2017:3).

Penelitian ini menggunakan metode kausal dimana menurut Sugiyono (2017:20) kausal adalah penelitian yang bermaksud mendeskripsikan dan menguji hipotesis hubungan antara dua variabel atau lebih. Judul kausalitas adalah judul yang mencari hubungan sebab akibat antara satu variabel bebas (*independen variabel*) yaitu citra merek ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) dengan variabel terikat (*dependen variabel*) yaitu kepercayaan (*Trust*) pengguna aplikasi GrabFood ( $Y$ ).

#### **B. Tahapan Penelitian**

##### **1. Tahapan Sampling**

###### **a. Populasi**

Menurut Anwar Sanusi (2011:87) Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu, adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi GrabFood di Kota Metro. Jumlah populasi pengguna aplikasi GrabFood di Kota Metro tidak diketahui (tersebar dan sulit diketahui) karena tidak ada data pasti.

## **b. Sampel**

Menurut Sugiyono (2013:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2013:122) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang seseorang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data dan mengisi kuisisioner dalam hal ini tentu saja seseorang yang berdomisili di Kota Metro dan pernah menggunakan aplikasi GrabFood dengan jangka waktu penelitian selama 10 hari

## **1. Tahapan**

Tahapan penelitian mencakup langkah-langkah pelaksanaan penelitian dari awal sampai akhir. Masing-masing langkah penelitian diuraikan secara rinci sebagai berikut:

### **a. Tahapan Awal**

Tahapan awal dalam penelitian ini adalah studi pustaka untuk mendapatkan informasi mengenai citra merek, kualitas produk, kualitas pelayanan, terhadap kepercayaan (*Trust*) pengguna GrabFood. *Survey* lapangan dilaksanakan dengan cara menyebarkan kuisisioner pada pengguna GrabFood setelah data tersebut diperoleh maka data tersebut direkapitulasi dan dianalisa

### **b. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data berdasarkan informasi dari buku-buku, artikel, dokumen, dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan yang ada dan mempelajari literatur yang relevan dengan masalah yang dihadapi, sehingga akan mengukung dan dapat dijadikan sebagai landasan dalam pemecahan masalah. Selain itu literatur juga dimaksudkan untuk mempermudah dalam penilaian dan pengamatan masalah yang dihadapi.

### c. Tahapan Akhir

Tahap ini dilanjutkan pada proses penyusunan hasil pengelolaan data guna disajikan hasil analisa data penyusunan hasil penelitian sampai dengan kesimpulan dan saran.

## C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan batasan-batasan yang dipakai penulis untuk menghindari adanya interpretasi yang berbeda terhadap variabel yang diteliti dan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data dilapangan, sehingga setiap variabel perlu dioperasionalkan.

Variabel bebas adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Variabel bebas (*independen variabel*) dalam penelitian ini adalah citra merek ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ). dengan variabel terikat (*dependen variabel*) yaitu kepercayaan (*Trust*) pengguna aplikasi GrabFood ( $Y$ ).

Variabel terikat (*dependen variabel*) adalah variabel yang dijelaskan atau yang dipengaruhi oleh variabel (*independent variable*). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepercayaan (*Trust*) pengguna aplikasi GrabFood ( $Y$ ).

Definisi operasional variabel pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Citra Merek ( $X_1$ )

- a. Definisi Konseptual : Citra Merek merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produk, dimana asisoasi dari semua informasi mengenai produk, jasa dan perusahaan dari merek tersedia
- b. Definisi Operasional: Citra Merek merupakan anggapan pelanggan terhadap produk. Sintesis citra merek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kekokohan karakter produk, dan usulan nilai, karakter produk yang berbeda serta kekuatan emosional yang diukur menggunakan instrument pada skala likert yang diberikan kepada pengguna aplikasi GrabFood di Kota Metro

## 2. Kualitas Produk ( $X_2$ )

- a. Definisi Konseptual : Kualitas Produk merupakan kondisi yang selalu berubah dimana mencakup produk, jasa dan lingkungan untuk memenuhi harapan konsumen atau pelanggan sesuai kebutuhan spesifik pelanggan
- b. Definisi Operasional: Kualitas Produk merupakan kondisi produk dan jasa yang sesuai dan memenuhi keinginan pelanggan. Sintesis kualitas produk yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah karakteristik dan fungsi sehingga memenuhi kebutuhan pelanggan yang diukur menggunakan instrument pada skala likert yang diberikan kepada pengguna aplikasi GrabFood di Kota Metro

## 3. Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

- a. Definisi Konseptual : Kualitas Pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan perusahaan dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan konsumennya sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada konsumen yang menerimanya
- b. Definisi Operasional: Kualitas Pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan perusahaan dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan konsumennya sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada konsumen yang menerimanya. Sintesis kualitas pelayanan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan yang diukur menggunakan instrument pada skala likert yang diberikan kepada pengguna aplikasi GrabFood di Kota Metro

## 4. Kepercayaan (*Trust*) ( $Y$ )

- a. Definisi Konseptual: Kepercayaan merupakan pilar utama perusahaan dimana kepercayaan akan berdampak secara signifikan terhadap loyalitas konsumen sehingga memberikan nilai kepada konsumen untuk meningkatkan pembelian ulang produk
- b. Definisi Operasional: Kepercayaan (*Trust*) merupakan pilar utama perusahaan dimana kepercayaan akan berdampak secara signifikan terhadap loyalitas konsumen sehingga memberikan nilai kepada konsumen untuk meningkatkan pembelian ulang produk. Sintesis kepercayaan (*trust*) yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah anggapan suatu merek dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan,

nilai konsumen dan perasaan aman dari seorang individu terhadap suatu merek. yang diukur menggunakan instrument pada skala likert yang diberikan kepada pengguna aplikasi GrabFood di Kota Metro.

**Tabel 2. Kisi-kisi Kuisisioner**

No	Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
1.	Citra Merek ( $X_1$ )	1. <i>Strength</i> (Kekuatan)	1,2,3,4,5,6, 7,8
		2. <i>Favourability</i> (Kesukaan)	9,10,11,12, 13,14
		3. <i>Uniqueness</i> (Keunikan)	15,16,17,18,19,20
2.	Kualitas Produk ( $X_2$ )	1. Kinerja ( <i>Performance</i> )	1,2,3,4
		2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ( <i>Features</i> )	5,6,7,8
		3. Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>Conformance to Spesification</i> )	9,10,11,12
		4. Daya tahan ( <i>Durability</i> )	13,14,15,16
		5. Estetika ( <i>Easthetica</i> )	17,18,19,20
3.	Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	1. Kecepatan	1,2,3,4,5
		2. Ketepatan	6,7,8
		3. Keramahan	9,10,11,12, 13,14
		4. Kenyamanan	15,16,17,18,19,20
5.	Kepercayaan (Trust) Pengguna (Y)	1. <i>Perceived Site Quality</i> (kualitas situs yang dirasakan)	1,2,3,4,5,6,7,8
		2. <i>Perceived Vendor Reputation</i> (reputasi vendor yang dirasakan)	9,10,11,12, 13,14
		3. <i>Structural Assurance</i> (susunan keamanan)	15,16,17,18,19,20

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Data Primer

adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun pengumpulan data ini peroleh dengan cara-cara sebagai berikut:

a. Observasi

Creswell (2012) menyatakan bahwa observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian.

b. Kuisisioner

Sugiyono (2011) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Peneliti membagikan kuisisioner kepada responden yakni calon konsumen berupa pertanyaan atau pernyataan tertulis dengan mengembangkan pernyataan yang dihasilkan setuju/tidak setuju dalam berbagai rentang nilai dan skala yang digunakan untuk mengukur adalah skala dengan interval 1-5.

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Kurang Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

## 2. Data sekunder

Merupakan data diperoleh dari pihak lain dan diolah dari sumber data berupa dokumen-dokumen arsip dan laporan yang relevan dengan penelitian ini

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, umumnya alat pengumpul data/instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti dikembangkan dari jabanran variabel penelitian yang dikembangkan dari teori-teori yang akan diuji melalui kegiatan penelitian yang dikerjakan .

Instrumen penelitian dibuat berdasarkan angket tertutup ciri-ciri yang diukur dan berdasarkan teori yang ada. Penelitian ini menggunakan beberapa

metode atau cara untuk memperoleh data atau informasi sebanyak-banyaknya tentang

suatu masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini sebagai metode pokok peneliti menggunakan metode kuisisioner atau angket dan metode observasi sebagai metode buntu.

### 1. Jenis instrumen

Penelitian ini menggunakan angket tertutup, yaitu angket yang sudah disediakan jawabannya. Kuisisioner merupakan sejumlah pertanyaan informasi responden dalam arti laporan tentang pribadi, atau hal-hal yang ia ketahui. Angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan cara pemberian seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang kemudian dijawab oleh responden.

### 2. Alternatif dan Skoring

Angket skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial angket atau kuisisioner terdiri atas pernyataan dengan alternatif jawaban, yaitu :

- e = Sangat Tidak Setuju (STS)
- d = Tidak Setuju (TS)
- c = Cukup Setuju (CS)
- b = Setuju (S)
- a = Sangat Setuju (SS)

Jawaban setiap item instrumen menggunakan skala likert dimana responden diberi alternatif-alternatif jawaban 5 (lima) alternatif pilihan dengan diberikan skor rentangan dari angka 1 sampai 5. Adapun pemberian skor berupa angka pada jawaban pernyataan untuk memperoleh data kuantitatif pengujian hipotesis sebagai berikut :

Tabel 3. Skor Jawaban

Jawaban	Ketegori	Nilai
		Skor Positif
a	Sangat Setuju (SS)	5
b	Setuju (S)	4
c	Cukup Setuju (CS)	3
d	Tidak Setuju (TS)	2
e	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Pengujian Persyaratan Instrumen

Dalam penelitian ini menggunakan alat analisis yaitu SPSS (*Statistical Package For Sosial Science*). Sebelumnya melakukan penyebaran kuisisioner dilakukan instrumen yaitu:

#### a. Uji Validitas

Tujuan uji validitas yaitu untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan yang berada dikuisisioner mampu untuk mengungkap suatu yang akan diukur. Jika korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan terhadap skor total signifikan kurang dari 0,05 maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Uji validitas menggunakan semua responden sampel yang ada, kemudian membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Dengan membandingkan antara  $r_{hitung}$  dari  $r_{tabel}$  jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka item pertanyaan kuisisioner adalah valid.

Rumus Uji Validitas:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

$n$  = Jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor butir

$\sum Y$  = Jumlah skor total

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kuisisioner (angket) yang merupakan indikator dari variabel tersebut. Dalam melakukan perhitungan Alpha digunakan alat bantu program komputer SPSS, dan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrument dikatakan reliable atau handal jika nilai Croanbach Alpha lebih besar dari 0,60.

### Rumus Uji Reliabilitas

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum a_b^2}{a_1^2} \right)$$

keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pernyataan atau pernyataan

$\sum a_b^2$  = Jumlah varian butir

$a_1^2$  = Varian total

## 2. Pengujian Persyaratan Analisis

Uji prasyarat yang dilakukan dalam penelitian adalah uji normalitas dan uji linieritas. Adapun uji prasyarat dilakukan sebelum melakukan uji hipotesis.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah residual atau variabel pengganggu memilih distribusi yang normal dalam regresi. Uji normalitas adalah pengujian yang berfungsi untuk melihat variabel independen maupun dependen berdistribusi mendekati normal. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dalam uji normalitas menggunakan metode *kologorov-Smirnov* (K-S) jika hasil akan signifikan lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi normal sedangkan hasil angka signifikan lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal.

### Rumus Uji Normalitas

$$x^2 = \sum \frac{O_i - E_i}{E_i}$$

$X^2$  = Nilai  $X^2$

$O_i$  = Nilai observasi

$E_i$  = Nilai expected / harapan, luasan interval kelas berdasarkan tabel

normal dikalikan N (total frekuensi) ( $\pi \times N$ )

### b. Uji Linieritas

Setelah data yang diperoleh sudah normal selanjutnya diuji dengan uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai

hubungan yang linier atau tidak secara signifikansi. Uji ini biasanya digunakan

sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas adalah:

- 1) Jika nilai lebih dari 0,05 maka hubungan antara variabel x dengan y terdapat hubungan yang linear.
- 2) Jika nilai kurang dari 0,05 maka hubungan antara variabel x dengan y tidak terdapat hubungan yang linear.

### c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi data adalah sama atau tidak. Uji dilakukan sebagai persyaratan dalam analisis Independent Samples T Tes dan One Way ANOVA. Asumsi yang mendasar dalam analisis varian (ANOVA) adalah bahwa varian dari populasi adalah sama. Sebagai kriteria pengujian, jika nilai signifikansi lebih dari 0.05 maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua variabel atau lebih kelompok data adalah sama (Suwanto, 2019:37). Jika data sudah normal maka akan diuji apakah data tersebut homogen atau tidak. Uji yang digunakan adalah pengujian Homogenitas. Rumus yang dipakai untuk pengujian homogenitas dalam penelitian ini, menggunakan rumus uji F sebagai berikut :

$$F = \frac{\text{Varian Terbesar}}{\text{Varian Terkecil}}$$

Taraf signifikansi yang digunakan adalah  $\alpha = 0,5$ . Uji homogenitas menggunakan SPSS dengan kriteria yang digunakan untuk mengambil kesimpulan apabila hitung lebih besar dari tabel maka memiliki varian yang homogen. Akan tetapi apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka varian tidak homogen.

## 3. Pengujian Model Analisis

### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu : citra merek ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ). Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dapat dirumuskan:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y= Variabel dependen (Kepercayaan (*Trust*))

a= Konstanta

X<sub>1</sub>= Koefisien regresi dari variabel X<sub>1</sub> (citra merek)

X<sub>2</sub>= Koefisien regresi dari variabel X<sub>2</sub> (kualitas produk)

X<sub>3</sub>= Koefisien regresi dari variabel X<sub>3</sub> (kualitas pelayanan)

### b. Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat. Uji t bukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independent secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Yaitu dengan melihat signifikasinya, apabila tingkat signifikat 0,05 atau 5% maka signifikasi yang dibawah 5% memiliki arti bahwa variabel independen (bebas) tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (terikat).

Rumus uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

keterangan:

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

t = t<sub>hitung</sub> yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t<sub>tabel</sub>

apabila t<sub>hitung</sub> lebih besar dari t<sub>tabel</sub> berarti pengaruh signifikan antara variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) secara individual. Sebaliknya, apabila t<sub>hitung</sub> lebih kecil dari t<sub>tabel</sub> berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) secara individual. Kriteria pengambilan kesimpulannya sebagai berikut:

- 1) Jika signifikan uji t lebih dari 0,05 maka hipotesis ditolak.
- 2) Jika signifikan uji t kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima.

### c. Uji Simultan (F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Pengujian

menggunakan statistik F. Uji F dilakukan dengan melihat signifikan F pada output hasil regresi menggunakan SPSS dengan signifikansi level 0,05. Bilangan F dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r^2 / (k-1)}{(1-r^2) / (n-k-1)}$$

keterangan:

$r^2$  = koefisien determinasi

n = jumlah data

k = jumlah variabel dependen

kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hipotesis alternatif diterima yaitu variabel independen (bebas) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat).
- 2) Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka hipotesis alternatif ditolak yaitu variabel independen (bebas) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat).

#### d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui atau untuk mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang mendekati 1 memberi arti bahwa variabel-variabel independen memberikan selurus informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yang baik yaitu lebih dari 0,75. Berdasarkan nilai uji koefisien determinasi bisa dilihat signifikan atau kesesuaian hubungan antara variabel dependen dan variabel independen dalam regresi linier. Jika koefisien determinasi kecil artinya kemampuan variabel independen dalam rangka menerangkan variasi dependen sangatlah terbatas. Dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = koefisien determinasi

$r^2$  = koefisien korelasi

#### 4. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik merupakan salah satu bagian penting dari suatu penelitian khususnya penelitian yang bersifat kuantitatif. Hipotesis dapat diartikan sebagai pernyataan sementara (dugaan sementara). Hipotesis statistik merupakan jawaban sementara atau persyaratan yang perlu diuji kebenarannya.

Rumus hipotesis:

$H_0 : \beta_1 \leq 0$  : 0 (tidak ada pengaruh antara X terhadap Y)

$H_a : \beta_1 > 0$  : 0 (ada pengaruh antara X terhadap Y)

Berdasarkan hal tersebut, hipotesis penelitian ini adalah:

- a.  $H_0 : \beta_1 \leq 0$  : Citra Merek ( $X_1$ ) tidak berpengaruh positif terhadap kepercayaan (*Trust*) pengguna aplikasi GrabFood( Y)  
 $H_a : \beta_1 > 0$  : Citra Merek ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kepercayaan (*Trust*) pengguna aplikasi GrabFood( Y)
- b.  $H_0 : \beta_2 \leq 0$  : Kualitas Produk ( $X_2$ ) tidak berpengaruh positif terhadap kepercayaan (*Trust*) pengguna aplikasi GrabFood( Y)  
 $H_a : \beta_2 > 0$  : Kualitas Produk ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kepercayaan (*Trust*) pengguna aplikasi GrabFood( Y)
- c.  $H_0 : \beta_3 \leq 0$  : Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) tidak pengaruh positif terhadap kepercayaan (*Trust*) pengguna aplikasi GrabFood( Y)  
 $H_a : \beta_3 > 0$  : Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) pengaruh positif terhadap kepercayaan (*Trust*) pengguna aplikasi GrabFood( Y)
- d.  $H_0 : \beta_1 \beta_2 \beta_3 \leq 0$  : Citra Merek ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $x_3$ ) secara bersama-sama tidak berpengaruh positif terhadap kepercayaan (*Trust*) pengguna aplikasi GrabFood( Y)
- e.  $H_a : \beta_1 \beta_2 \beta_3 > 0$  : Citra Merek ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepercayaan (*Trust*) pengguna aplikasi GrabFood( Y)