

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis dampak kualitas makanan, kualitas layanan, citra restoran terhadap loyalitas pelanggan; dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi ( study kasus pada restoran wingstop kertajaya Surabaya ). Metode penelitian dalam penelitian menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masyarakat Surabaya yang pernah mengunjungi restoran wingstop yaitu sebanyak 200 orang. Teknik Pengambilan sampel menggunakan *Non Probability Sampling* dan penentuan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan pada masyarakat Surabaya yang pernah mengunjungi restoran wingstop, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah smartPLS. Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa Kualitas Makanan, Kualitas layanan, Citra Restoran berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan sedangkan Kepuasan Pelanggan sebagai intervening juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Citra Restoran, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**