

ABSTRAK

Perkembangan makanan cepat saji semakin beragam. Selain itu, perkembangan kompetitor makanan cepat saji sudah semakin banyak menjamur di tanah air. Hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat kota sekarang membutuhkan makanan cepat saji untuk mempermudah kebutuhan sehari-hari. Metodologi penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Variabel Service Quality terbukti memiliki pengaruh langsung yang positif terhadap Customer Loyalty pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Service Quality yang dimiliki oleh restoran KFC Naughty By Nature dapat memengaruhi Customer Loyalty restoran tersebut. Variabel Brand Image terbukti memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Customer Loyalty pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Brand Image yang dimiliki oleh konsumen restoran KFC Naughty By Nature tidak dapat memengaruhi Customer Loyalty KFC Naughty By Nature. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh Service Quality dan Brand Image terhadap Customer Loyalty restoran KFC Naughty By Nature.

Kata Kunci : *Service Quality, Brand Image, Customer Loyalty, KFC Naughty By Nature.*