

## ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis terjadi dengan sangat sengit saat ini, keadaan seperti ini semakin membuat perusahaan harus berlomba-lomba menjadi yang terbaik. PT. KIARIA MOBIL PERSADA merupakan salah satu perusahaan jasa yang sedang berjuang untuk memenangkan persaingan dalam bidang otomotif (perbengkelan). Hal ini dikarenakan terjadi penurunan akan tingkat loyalitas pelanggan belakangan ini pada PT. KIARIA MOBIL PERSADA. Hal tersebut semakin mendorong penulis untuk mengadakan analisis untuk mengetahui apa sebenarnya faktor-faktor yang menyebabkan hal tersebut dapat terjadi. Diantara semua faktor-faktor yang memungkinkan, penulis memilih faktor Kualitas Pelayanan dan Kelompok Referensi sebagai faktor-faktor yang akan dianalisis untuk mengetahui pengaruh dan hubungannya terhadap keputusan pembelian yang pada akhirnya akan berdampak kepada loyalitas pelanggan di PT. KIARIA MOBIL PERSADA. Sampel diambil kepada 100 orang konsumen yang sudah berlangganan di PT. KIARIA MOBIL PERSADA selama 1 tahun. Kemudian akan dianalisis dengan metode *PATH ANALYSIS* atau Analisis Jalur. Setelah diadakan analisis, hasil yang diperoleh yaitu ternyata terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian sebesar 30.91%, Kelompok Referensi berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian sebesar 44.2% dan Keputusan Pembelian berpengaruh sebesar 13.03% terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kelompok Referensi, Keputusan Pembelian, Loyalitas Pelanggan.*