

Abstraksi

Saat ini sedang ramai-ramainya para remaja, dewasa maupun anak-anak berpartisipasi dalam salah satu bidang olahraga yaitu beladiri yang menjadi trend dan lifestayle dikalangan masyarakat Ibu Kota. Maka bermunculanlah cabang-cabang beladiri yang menawarkan manfaat yang berbeda-beda. Untuk itu perguruan beladiri harus memiliki keunggulan bersaing agar member memiliki persepsi diferensiasi yang membuatnya tidak beralih ke perguruan beladiri lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran diferensiasi dalam hubungan bisnis ke konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS). sampel dalam penelitian ini adalah para pelajar, remaja dan kalangan dewasa yang berjumlah 150 responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui kuisioner yang disebarkan kepada 150 member perguruan beladiri di Kota Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan, diferensiasi, kepercayaan dan komunikasi *word-of-mouth*. Variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap diferensiasi. Variabel diferensiasi berpengaruh positif terhadap kepuasandengan memediasi kepercayaan. Lalu variabel kepuasan berpengaruh positif terhadap variabel komitmen dan *word-of-mouth*.

Kata Kunci : Kualitas layanan, kepercayaan, strategi diferensiasi, kepuasan, komitmen, dan *word-of-mouth*.