

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-wom, relationship quality, dynamic capability, relationship commitment* terhadap *relationship continuity*. Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengambilan data primer dan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan *Partial Least square (PLS)*. Sampel penelitian ini adalah 30 lembaga LBB Sempoa SIP. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode sampel jenuh atau sensus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-wom, relationship quality, dynamic capability, relationship commitment* berpengaruh signifikan terhadap *relationship continuity*.

Manajemen Sempoa SIP disarankan lebih meningkatkan lagi faktor-faktor yang mendukung *franchisee* dalam meningkatkan loyalitas terhadap *franchisor*, salah satunya adalah meningkatkan *relationship commitment* dan *relationship quality* pada *franchisee*. Disarankan kepada manajemen Sempoa SIP menjaga kualitas guru dan murid agar bisa tetap bersaing dengan berbagai LBB yang mendukung potensi anak, menambah variasi metode pembelajaran, meningkatkan perlombaan untuk melatih keberanian murid dan lain sebagainya, mengingat saat ini semakin banyak perusahaan LBB Sempoa yang menerapkan metode yang hampir sama yaitu berhitung cepat. Penelitian berikutnya dapat meneliti kategori *franchisee* lain jasa LBB agar bisa mendapat simpulan yang dapat digeneralisir lebih luas, misalnya pada kategori produk makanan atau minuman yang memiliki nilai luas.

**Kata kunci** : *e-wom, relationship quality, dynamic capability, relationship commitment, relationship continuity*.