

## INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan dinamika pengalaman *customer to customer interaction* dalam konteks lintas budaya pada mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya (FBE UBAYA). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif khususnya penelitian dasar (*basic research*). Penelitian ini dapat digolongkan sebagai *explanatory research* dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran sistem *Customer-to-customer interaction* dalam interaksi lintas budaya. Data didapat melalui interview kepada 18 responden dengan berbagai latar belakang budaya baik lokal maupun asing. Ditemukan bahwa responden mengalami pengalaman CC-CCI yang positif sehingga hal ini mempengaruhi kepuasan dan rekomendasi positif pelanggan. CC-CCI dianggap sebagai nilai tambah tersendiri dan tidak selalu menimbulkan konflik justru hal ini menjadi pembelajaran cultural yang positif. Di sisi lain pelanggan merasakan pengalaman negative dari sisi *customer employee interaction* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan rekomendasi negatif pelanggan. Oleh karena itu perlu diperhatikan bagi perguruan tinggi bagaimana mengelola CC-CCI dan CEI dengan baik supaya mahasiswa mendapat pengalaman yang positif sehingga merasa puas dan memberi rekomendasi yang positif.

Kata kunci – *customer to customer interaction, diversity, cross cultural, university*