

# **PENGARUH *INTERACTION QUALITY* DAN *PEER-TO-PEER QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**Mutiara Rindi <sup>(1)</sup>**

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini, yang berjudul ("pengaruh *interaction quality* dan *peer-to-peer quality* terhadap kepuasan pelanggan") klinik kecantikan di Tasikmalaya" dirancang untuk pengaruh pengaruh *interaction quality* dan *peer-to-peer quality* terhadap kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan deskriptif analisis dan korelasional. Penelitian ini mengambil objek penelitian konsumen / pelanggan dari kuisisioner dengan pelanggan dengan sampel 70 responden dengan pengumpulan data melalui instrumen kuisisioner. Temuan-temuan dari penelitian ini adalah diharapkan platform aplikasi untuk perusahaan untuk *interaction quality* dan *peer-to-peer quality* terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan *interaction quality* dan *peer-to-peer quality* terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil uji korelasi sebesar 3,6311 yang memiliki hubungan sangat kuat. Hal tersebut sejalan dengan diketahui bahwa  $F_{hitung}$  atau  $> F_{tabel}$  atau  $33,00 > 2,467$  dengan tingkat  $\alpha = 10\%$  yang memiliki kepercayaan 90%. Artinya bawa terdapat pengaruh *interaction quality* dan *peer-to-peer quality* terhadap kepuasan pelanggan di *Latifa Skin Care*.

***Kata kunci: Kualitas Interaksi, Kepuasan Pelanggan.***