

**LEMBAR  
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW  
KARYA ILMIAH: JURNAL ILMIAH**

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : *Examining the Effect of Service Value and Reputation on Customer Loyalty with Trust and Electronic Word of Mouth as Mediation*

Penulis Jurnal Ilmiah : **Burhanudin Burhanudin**

Status Penulis : Penulis mandiri

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : *Journal of Applied Management* (ISSN 2302-6332)  
 b. Nomor/Volume : Vol. 20, No.3 2022  
 c. Edisi (bulan/tahun) : Agustus 2022  
 d. Penerbit : Universitas Brawijaya  
 e. Jumlah halaman : 14 halaman (dari halaman 514 – 527)

Hasil Penilaian *Peer Review*:

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah					Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional Bereputasi <input type="checkbox"/>	Internasional <input type="checkbox"/>	Nasional Terakreditasi <input type="checkbox"/>	Nasional Tidak Terakreditasi <input type="checkbox"/>	Nasional Terindeks DOAJ, dll <input type="checkbox"/>	
a) Kelengkapan dan kesesuaian unsur isi jurnal (10%)			2.5			2.3
b) Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)			7.5			7.3
c) Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)			7.5			7.2
d) Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)			7.5			7.3
<b>Total = (100%)</b>			<b>25</b>			<b>24.1</b>
Kontribusi pengusul (penulis mandiri)						24.1
<b>Komentar Peer Review</b>	<p>1. Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur: Terdapat kelengkapan dan kesesuaian unsur penulisan artikel ilmiah (pendahuluan, kajian teori, metode, hasil, dan pembahasan hasil). Daftar pustaka tersedia.</p> <p>2. Tentang ruang lingkup dan kedalaman pembahasan: Penelitian menguji keterkaitan diantara lima variabel (nilai layanan, reputasi bank, kepercayaan, <i>electronic word-of-mouth</i> (eWOM) dan loyalitas pada bank). Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuisisioner. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya reputasi bank, kepercayaan nasabah, dan eWOM dalam memahami pentingnya peningkatan nilai layanan pada peningkatan loyalitas nasabah bank.</p> <p>3. Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi: Survei dilakukan dengan melibatkan 312 nasabah perbankan Indonesia. Metode penelitian kuantitatif. Teknik sampling dijelaskan dan pengambilan data dilakukan dengan cukup hati-hati dengan menjalankan prosedur yang dapat mengurangi potensi <i>common method bias</i>.</p> <p>4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit: Penerbit terpercaya: <i>Universitas Brawijaya</i>, Malang, Jawa Timur. Jurnal masuk kategori Sinta 2 (<a href="https://sinta.kemdikbud.go.id/journals/profile/842">https://sinta.kemdikbud.go.id/journals/profile/842</a> ).</p>					

- |  |   |
|--|---|
|  | <p>5. Indikasi plagiasi:<br/>Similarity index pada Turnitin 4%, cukup rendah.</p> <p>6. Kesesuaian bidang ilmu:<br/>Artikel sesuai dengan bidang ilmu pengusul (manajemen pemasaran).</p> |
|--|---|

Purwokerto, 4 September 2023

Reviewer 1



Prof. Dr. Agus Suroso, M.S.

NIP: 19610807 198601 1001

Unit kerja: FEB Universitas Jenderal Soedirman

Jabatan Akademik Terakhir: Profesor

Bidang Ilmu: Manajemen Pemasaran

**LEMBAR  
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW  
KARYA ILMIAH: JURNAL ILMIAH**

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : *Examining the Effect of Service Value and Reputation on Customer Loyalty with Trust and Electronic Word of Mouth as Mediation*

Penulis Jurnal Ilmiah : **Burhanudin Burhanudin**

Status Penulis : Penulis mandiri

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : *Journal of Applied Management* (ISSN 2302-6332)  
 b. Nomor/Volume : Vol. 20, No.3 2022  
 c. Edisi (bulan/tahun) : Agustus 2022  
 d. Penerbit : Universitas Brawijaya

Hasil Penilaian *Peer Review*:

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah					Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional Bereputasi <input type="checkbox"/>	Internasional <input type="checkbox"/>	Nasional Terakreditasi <input type="checkbox"/>	Nasional Tidak Terakreditasi <input type="checkbox"/>	Nasional Terindeks DOAJ, dll <input type="checkbox"/>	
a) Kelengkapan dan kesesuaian unsur isi jurnal (10%)			2.5			2.35
b) Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)			7.5			7.20
c) Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)			7.5			7.20
d) Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)			7.5			7.25
<b>Total = (100%)</b>			25			24.00

**Kontribusi pengusul (penulis mandiri) 1 x 24,00**

**24.00**

Komentar	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kelengkapan dan kesesuaian unsur: Lengkap dan sesuai kaidah penulisan ilmiah.</li> <li>Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan: Cukup dan mendalam. Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuisioner dan hasilnya menunjukkan pentingnya reputasi bank, kepercayaan nasabah, dan eWOM dalam peningkatan nilai layanan bank.</li> <li>Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi: Data dan metodologi mencukupi dan mutakhir. Survei dilakukan dengan melibatkan 312 nasabah perbankan Indonesia. Metode penelitian kuantitatif. Teknik sampling dijelaskan dan pengambilan data dilakukan dengan cukup hati-hati dengan menjalankan prosedur yang dapat mengurangi potensi <i>common method bias</i>.</li> <li>Kelengkapan unsur kualitas penerbit: Jurnal nasional terindeks oleh basis data bereputasi nasional Sinta 2.</li> <li>Indikasi plagiasi: Indikasi plagiasi sangat rendah tercermin dari similarity index pada Turnitin 4%.</li> <li>Kesesuaian bidang ilmu: Artikel sesuai dengan bidang ilmu pengusul (manajemen pemasaran).</li> </ol>

Tasikmalaya, 9 Nopember 2023

Reviewer 2

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'K' followed by several cursive letters, ending with a horizontal flourish.

Prof. Dr. Kartawan, S.E., M.P.

NIP: 196207042021211001

Unit kerja : Prodi Manajemen

Jabatan Akademik Terakhir: Guru Besar

Bidang Ilmu : Manajemen