

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

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Service Recovery and Its Effect on Student Satisfaction, Trust and WOM Communication
 Penulis Jurnal Ilmiah : Soni Harsono
 Status Penulis : Penulis Mandiri
 Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : International Research Journal Of Business Studies (IRJBS)
 b. Volume/Nomor : Vol. 11/ No.2
 c. Edisi (bulan/tahun) : Agustus 2018
 d. Penerbit : Universitas Prasetya Mulya
 e. Jumlah halaman : 93-112

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah					Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional Bereputasi <input type="checkbox"/>	Internasional ✓	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%)		1,8				2
b) Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)		5,4				5
c) Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)		5,4				5
d) Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)		5,4				5
Total = (100%)		18				17

Kontribusi pengusul (penulis pertama/anggota utama) Mandiri

Komentar Peer Review

1. Tentang Kelengkapan dan kesesuaian unsur:

kelengkapan jurnal jelas, dan dapat ditelusuri secara online, serta memiliki kesesuaian unsur yang disyaratkan untuk perhitungan KUM oleh LDIKTI wil.7

2. Tentang ruang lingkup dan kedalaman pembahasan:

Lingkup dan kedalaman pembahasan terkait manajemen pemasaran terkait dengan kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan

3. Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi:

kecukupan data secara statistik memenuhi, dan metodologi yang digunakan terlihat cukup untuk mengungkapkan fakta yang ada dan dapat menunjang model penelitian yang digunakan

4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit:

Terlihat kelengkapan unsur penerbit dapat dipertanggungjawabkan dengan baik dan dapat ditelusuri secara online

5. Indikasi plagiasi:

Berdasarkan hasil check similarity ulang dengan exclude quotes dan exclude bibliography on, sedangkan exclude matches off, terlihat similarity index sebesar 16%. Masih dibawah batas toleransi 25%. Sumber utama 11% mengarah kepada sumber di internet dan publikasi. Exclude matches <1%.

6. Kesesuaian bidang ilmu:

Artikel ini sesuai dengan bidang ilmu manajemen pemasaran terkait dengan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa.

Surabaya, 22 Maret 2022

Reviewer 1



Prof. Dr. Hatane Semuel, MS, CPBC

NIP : 730085701

Unit kerja : Manajemen

Jabatan Akademik Terakhir : Guru Besar

Bidang Ilmu : Guru Besar Manajemen

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

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Service Recovery and Its Effect on Student Satisfaction, Trust and WOM Communication

Penulis Jurnal Ilmiah : Soni Harsono
 Status Penulis : Penulis Mandiri
 Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : International Research Journal Of Business Studies (IRJBS)
 b. ISSN : 2089 - 6271
 c. Volume/Nomor : 11 / 2
 d. Edisi (bulan/tahun) : Agustus 2018
 e. Penerbit : Universitas Prasetya Mulya
 f. Jumlah halaman : 20 halaman
 g. Url untuk menelusuri : <http://www.irjbs.com/index.php/jurnalirjbs/article/view/1317>
 h. Url untuk menuju artikel : <http://www.irjbs.com/index.php/jurnalirjbs/article/view/1317/PDF%2093-112>

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah
(Berikan \checkmark pada kategori yang tepat)

- Jurnal Ilmiah Internasional Bereputasi
- Jurnal Ilmiah Internasional
- Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi
- Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi
- Jurnal Nasional Terindeks DOAJ, dll

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 checked="" type="checkbox"/>	Nasional Tidak Terakreditasi <input type="checkbox"/>	Nasional Terindeks DOAJ,dll <input type="checkbox"/>	
a) Kelengkapan unsur isi jurnal (10%)			2,5			2
b) Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)			7,5			6
c) Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)			7,5			6
d) Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)			7,5			7
Total = (100%)			25			21

Kontribusi pengusul (penulis pertama/anggota utama)

Komentar Peer Review

1. Tentang Kelengkapan dan kesesuaian unsur:

Unsur isi jurnal cukup lengkap dan dapat diakses secara online (smta 2)

2. Tentang ruang lingkup dan kedalaman pembahasan:

Pembahasan perlu dipertajam lagi.

3. Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi:

kecukupan serta kemutakhiran data sudah memenuhi dan metodologi yang digunakan dalam mengungkapkan fakta dan menunjang model penelitian yang digunakan dilakukan. Masih ditemukan referensi di atas 10 th.

4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit:

Dari aspek kelengkapan unsur penerbit dapat dipertanggung jawabkan dengan baik. Dapat ditelusuri secara online dan dapat di download semua artikel yang publish di Penerbit ini.

5. Indikasi plagiasi:

cek similarity ulang dengan exclude quotes dan exclude bibliography on, sedangkan exclude matches off. hasil similarity index 10% cukup besar namun masih dibawah batas toleransi 25%. Sumber utama 11% merujuk pada sumber di internet dan publikasi. Exclude matches < 1%.

6. Kesesuaian bidang ilmu:

artikel ini sudah sesuai bidang ilmu Manajemen Pemasaran.

Surabaya,

Reviewer 2

Prof. Dr. Musriha, Dra. Ec., M.Si.

NIP : 195808191987032001

Unit kerja : Univ Bhayangkara Surabaya

Jabatan Akademik Terakhir : Guru Besar

Bidang Ilmu : Ekonomi