

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

Judul karya ilmiah (paper) : Consumer's Complaint Behavior between Indonesian and Non-Indonesian in the Hotel

Penulis : Y. Machiko, Ivena, **M. Kristanti**, R. Jokom

Jumlah Penulis : 4 orang

Status Pengusul : penulis ke 3

Identitas prosiding : a. Judul Prosiding : Promoting Creative Tourism: Current Issues in Tourism Research 'Proceedings of the 4th International Seminar on Tourism', Tgl. 4 - 5 November 2020  
 b. ISBN : 9781003095484  
 c. Thn Terbit, Tempat : 4 - 5 November 2020  
 d. Penerbit/organiser : Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)  
 e. Alamat repository PT :  
<https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.1201/9781003095484/promoting-creative-tourism-current-issues-tourism-research-kusumah-abdullah-turgarini-ruhimat-ridwanudin-yuniawati?refId=c0fdaf92-317e-4262-8a7a-9924115f8e48&context=ubx>  
<http://repository.petra.ac.id/id/eprint/19466>

f. Terindeks di (jika ada):

Kategori Publikasi Makalah : ☐ *Prosiding* Forum Ilmiah Internasional  
 (beri ✓ pada kategori yang tepat) ☐ *Prosiding* Forum Ilmiah Nasional

Hasil Penilaian *Peer Review* :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal <i>Prosiding</i> 15 x 40/3 %		Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional <input type="checkbox"/>	Nasional <input type="checkbox"/>	
a. Kelengkapan unsur isi paper (10%)	0.2		0.2
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)	0.6		0.5
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)	0.6		0.5
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/prosiding (30%)	0.6		0.5
<b>Total = (100%)</b>	<b>2</b>		<b>1.7</b>
<b>Nilai Pengusul =</b>			<b>1.7</b>

Catatan Penilaian artikel oleh Reviewer :

1. Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur : Artikel Consumer's Complaint Behavior between Indonesian and Non-Indonesian in the Hotel memiliki kelengkapan sebagai penulisan karya ilmiah, yang dimulai dengan latar belakang, kajian pustaka, metode penelitian, pembahasan dan kesimpulan.
2. Tentang ruang lingkup & kedalaman pembahasan : ruang lingkup pembahasan terlihat cukup untuk menggambarkan konsep kualitas layanan dalam penanganan complain wisata asing terhadap keinginan berkunjung wisata.
3. Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi : Penelitian dilakukan dengan cakupan data sampel, metode pengambilan sampel, serta metode analisis dan referensi yang tergolong Mutahir dan dimuat pada

prosiding seminar internasional.

4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit : Prosiding memiliki kelengkapan yang sudah sesuai dengan syarat kelengkapan KUM.

5. Indikasi plagiasi : Tidak terdapat indikasi plagiasi, dengan indeks similarity 8%.

6. Kesesuaian bidang ilmu : Terkait dengan bidang ilmu Manajemen Jasa Perhotelan

Surabaya, 5 Juni 2022

Reviewer



Hatane Samuel

NIP 94033

Unit kerja : Magister Manajemen

Jbt. Akademik : Guru Besar

Bidang Ilmu : Manajemen

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

Judul karya ilmiah (paper) : Consumer's Complaint Behavior between Indonesian and Non-Indonesian in the Hotel

Penulis : Y. Machiko, Ivena, **M. Kristanti**, R. Jokom

Jumlah Penulis : 4 orang

Status Pengusul : penulis ke 3

Identitas prosiding : a. Judul Prosiding : Promoting Creative Tourism: Current Issues in Tourism Research 'Proceedings of the 4th International Seminar on Tourism', Tgl. 4 - 5 November 2020  
 b. ISBN : 9781003095484  
 c. Thn Terbit, Tempat : 4 - 5 November 2020  
 d. Penerbit/organiser : Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)  
 e. Alamat repository PT :  
<https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.1201/9781003095484/promoting-creative-tourism-current-issues-tourism-research-kusumah-abdullah-turgarini-ruhimat-ridwanudin-yuniawati?refId=c0fda92-317e-4262-8a7a-9924115f8e48&context=ubx>  
<http://repository.petra.ac.id/id/eprint/19466>

f. Terindeks di (jika ada):

Kategori Publikasi Makalah : ☒ *Prosiding* Forum Ilmiah Internasional  
 (beri ✓ pada kategori yang tepat) ☐ *Prosiding* Forum Ilmiah Nasional

Hasil Penilaian *Peer Review* :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal <i>Prosiding</i> 15 x 40/3 %		Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional <input type="checkbox"/>	Nasional <input type="checkbox"/>	
a. Kelengkapan unsur isi paper (10%)	0.2		0,2
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)	0.6		0,5
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)	0.6		0,5
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/prosiding (30%)	0.6		0,6
<b>Total = (100%)</b>	<b>2</b>		<b>1,8</b>
<b>Nilai Pengusul =</b>			
Catatan Penilaian artikel oleh Reviewer :			
1. Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur: Artikel dengan judul: Consumer's Complaint Behavior between Indonesian and Non-Indonesian in the Hotel telah memenuhi unsur karya ilmiah, dengan format abstrak, Latar Belakang/pendahuluan, Kajian Pustaka, metode penelitian, data Analisa, kesimpulan, dan daftar Pustaka cukup.			



2. Tentang ruang lingkup & kedalaman pembahasan: Ruang lingkup terkait dengan kedalaman pembahasan terkait dengan complain dari pelanggan terkait dengan layanan hotel bagi penghuni Indonesia dan bukan telah dibahas dengan baik.
3. Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi Metode penelitian sudah sesuai dengan tujuan untuk memperoleh data sampel sebanyak 250 turis dari Indonesia 100 wisatawan, Asia 75 dan lainnya 75 serta pengolahan data dengan menggunakan uji beda one-way Anova sudah memadai.
4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit: Kualitas penerbit telah ditelusuri sebagai bentuk seminar internasional yang diterbitkan oleh CRC Press taylor and Francis Group.
5. Indikasi plagiasi: Tidak terdapat indikasi plagiasi melalui turnitine dengan hasil 8 % secara keseluruhan.
6. Kesesuaian bidang ilmu: Paper ini merupakan karya ilmiah yang terkait dengan Bidang kuliner dalam memahami wisatawan mancanegara dan Indonesia terkait dengan layanan merupakan bagian dari hospitality management (manajemen perhotelan).

Surabaya, 28 Juni 2022

Reviewer



Dr. Zeplin Jiwa Husada Tarigan MMT

NIP : 04017

Unit kerja : Magister Manajemen

Jbt. Akademik : Lektor Kepala

Bidang Ilmu : Manajemen