

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

- Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Perbedaan Customer Service Experience pada Generasi Y dan Generasi Z dalam Melakukan Pemesanan Online Food Delivery Melalui Aplikasi GO-FOOD
- Penulis Jurnal Ilmiah : Viany Revita Wijaya, Grace Irene Warouw, **Sienny Thio**
- Jumlah penulis : 3 orang
- Status Pengusul : penulis ketiga
- Identitas Jurnal Ilmiah :
- | | |
|-------------------------|---|
| a. Nama Jurnal | : Journal of Indonesian Tourism, Hospitality & Recreation, |
| b. Nomor ISSN | : 2654-4687 |
| c. Vol.,no.,bulan,tahun | : Vol.2, No.2, Oktober 2019 |
| d. Penerbit | : Universitas Pendidikan Indonesia |
| e. DOI artikel | :
https://doi.org/10.17509/jithor.v2i2.20982 |
| f. Alamat web jurnal | :
https://ejournal.upi.edu/index.php/Jithor/issue/view/1564
http://repository.petra.ac.id/id/eprint/19575 |
| g. Terindeks di | : Sinta 5 |
- Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah (beri ✓ pada kategori yang tepat) :
- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Jurnal Ilmiah Internasional / internasional bereputasi |
| <input type="checkbox"/> | Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi |
| <input type="checkbox"/> | Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi |

Hasil Penilaian *Peer Review* :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah 15 x 40%/2			Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional <input type="checkbox"/>	Nasional Terakreditasi <input type="checkbox"/>	Nasional Tidak Terakreditasi <input type="checkbox"/>	
a. Kelengkapan unsur isi artikel (10%)		0.3		0.2
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)		0.9		0.5
c. Kecukupan dan kemutahiran data/informasi dan metodologi (30%)		0.9		0.5
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)		0.9		0.5
Total = (100%)		3		1.7
Nilai Pengusul =				1.7

Catatan Penilaian artikel oleh Reviewer:

1. Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur: Artikel ini telah memenuhi unsur karya ilmiah, dengan format penulisan karya ilmiah yang sudah memadai.
2. Tentang ruang lingkup & kedalaman pembahasan: Memiliki kedalaman pembahasan terkait perilaku pelanggan penggunaan aplikasi online.
3. Kecukupan dan kemutahiran data serta metodologi : Metode penelitian sudah dapat menjawab tujuan penelitian dan dilakukan dengan analisis deskriptif yang mendalam.
4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit : Kualitas penerbit adalah jurnal nasional berindeks pada SINTA S5.
5. Indikasi plagiasi : Tidak terdapat indikasi plagiasi melalui turnitine namun total indeks similarity 16 % dengan satu sumber primer 15%.
6. Kesesuaian bidang ilmu: Karya ilmiah yang terkait dengan bidang Ilmu hospitality management sesuai dengan keilmuan pengusul.

Surabaya, 12 Oktober 2022
Reviewer



Hatane Semuel
NIP: 94033
Unit kerja: Magister Manajemen
Jbt akademik : Guru Besar
Bidang Ilmu : Manajemen

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

- Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Perbedaan Customer Service Experience pada Generasi Y dan Generasi Z dalam Melakukan Pemesanan Online Food Delivery Melalui Aplikasi GO-FOOD
- Penulis Jurnal Ilmiah : Viany Revita Wijaya, Grace Irene Warouw, **Sienny Thio**
- Jumlah penulis : 3 orang
- Status Pengusul : penulis ketiga
- Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : Journal of Indonesian Tourism, Hospitality & Recreation,
b. Nomor ISSN : 2654-4687
c. Vol.,no.,bulan,tahun : Vol.2, No.2, Oktober 2019
d. Penerbit : Universitas Pendidikan Indonesia
e. DOI artikel : <https://doi.org/10.17509/jithor.v2i2.20982>
f. Alamat web jurnal : <https://ejournal.upi.edu/index.php/Jithor/issue/view/1564>
<http://repository.petra.ac.id/id/eprint/19575>
- g. Terindeks di : Sinta 5
- Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah (beri ✓ pada kategori yang tepat) : Jurnal Ilmiah Internasional / internasional bereputasi
 Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi
 Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi

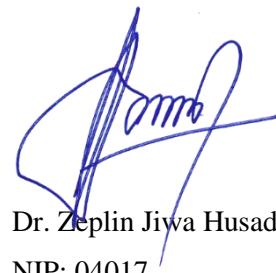
Hasil Penilaian *Peer Review* :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah 15 x 40%/2			Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional <input type="checkbox"/>	Nasional Terakreditasi <input type="checkbox"/>	Nasional Tidak Terakreditasi <input type="checkbox"/>	
a. Kelengkapan unsur isi artikel (10%)		0.3		0.2
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)		0.9		0.5
c. Kecukupan dan kemutahiran data/informasi dan metodologi (30%)		0.9		0.6
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)		0.9		0.5
Total = (100%)		3		1.8
Nilai Pengusul =				

Catatan Penilaian artikel oleh Reviewer:

1. Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur: Artikel dengan judul: Perbedaan Customer Service Experience pada Generasi Y dan Generasi Z dalam Melakukan Pemesanan Online Food Delivery Melalui Aplikasi GO-FOOD telah memenuhi unsur karya ilmiah, dengan format Abstrak, pendahuluan, landasan teori, Metode, hasil dan Pembahasan serta kesimpulan, dan daftar Pustaka cukup memadai.
2. Tentang ruang lingkup & kedalaman pembahasan: melakukan penilaian customer service dengan membandingkan antara dua generasi antara X dan Y, dalam melakukan pemesanan online. Hal ini menjadi strategi bagi penyedia jasa dalam meningkatkan penggunaan aplikasi Go-Food.
3. Kecukupan dan kemutahiran data serta metodologi : Metode penelitian sudah sesuai dengan tujuan untuk memperoleh data sampel sebanyak 145 responden generasi Y dan 128 generasi Z, dan pengolahan data dengan uji beda untuk dapat menjawab hipotesa yang telah ditetapkan.
4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit : Kualitas penerbit telah ditelusuri pada link SINTA adalah jurnal nasional berindeks pada SINTA 5.
5. Indikasi plagiasi : Tidak terdapat indikasi plagiasi melalui turnitine namun total similarity didapatkan sebesar 19 %, sedangkan ada satu sumber yang memiliki similarity sebesar 15 % dari ejournal.upi.edu.
6. Kesesuaian bidang ilmu: Paper ini merupakan karya ilmiah yang terkait dengan Bidang Ilmu manajemen khususnya pada hospitality management.

Surabaya, 28 September 2022
Reviewer



Dr. Zeplin Jiwa Husada Tarigan MMT
NIP: 04017

Unit kerja : Magister Manajemen
Jbt akademik : Lektor Kepala
Bidang Ilmu : Manajemen