

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

Judul karya ilmiah (paper) : The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Small Scale Indonesian Food Enterprises in Surabaya

Penulis : Herry Christian Palit, **Monika Kristanti**, Debora Anne Yang Aysia, Apfia Priskila

Jumlah Penulis : 4 orang

Status Pengusul : penulis ke 2

Identitas prosiding : a. Judul Prosiding : Proceeding 4th International Conference on Disciplines in Humanities and Social Sciences (DHSS 2016), Tgl. 4 - 5 Oktober 2016
 b. ISBN : 978-93-84468-73-6
 c. Thn Terbit, Tempat : 4 - 5 Oktober 2016
 d. Penerbit/organiser : ICEHM & ERPub
 e. Alamat repository PT : <http://repository.petra.ac.id/id/eprint/17492>
 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 Prosiding 15 x 40/3 %		Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional ☐	Nasional ☐	
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
Total = (100%)	2		1.7
Nilai Pengusul =			1.7

Catatan Penilaian artikel oleh Reviewer :

1. Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur : Artikel The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Small Scale Indonesian Food Enterprises in Surabaya telah 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 pada bisnis restoran kecil.
3. Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi : Penelitian dilakukan dengan cakupan data sampel, metode pengambilan sampel, serta metode analisis dan referensi yang tergolong Mutakhir 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 7%.
6. Kesesuaian bidang ilmu : Terkait dengan bidang ilmu Manajemen Jasa Perhotelan

Surabaya, 2 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) : The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Small Scale Indonesian Food Enterprises in Surabaya

Penulis : Herry Christian Palit, **Monika Kristanti**, Debora Anne Yang Aysia, Apfia Priskila

Jumlah Penulis : 4 orang

Status Pengusul : penulis ke 2

Identitas prosiding : a. Judul Prosiding : Proceeding 4th International Conference on Disciplines in Humanities and Social Sciences (DHSS 2016), Tgl. 4 - 5 Oktober 2016
b. ISBN : 978-93-84468-73-6
c. Thn Terbit, Tempat : 4 - 5 Oktober 2016
d. Penerbit/organiser : ICEHM & ERPub
e. Alamat repository PT :
<http://repository.petra.ac.id/id/eprint/17492>
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 Prosiding 15 x 40/3 %		Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional ☐	Nasional ☐	
a. Kelengkapan unsur isi paper (10%)	0.2		0.1
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)	0.6		0.4
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)	0.6		0.4
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/prosiding (30%)	0.6		0.3
Total = (100%)	2		1,2
Nilai Pengusul =			

Catatan Penilaian artikel oleh Reviewer :

1. Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur: Artikel dengan judul: The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Small-Scale Indonesian Food Enterprises in Surabaya telah memenuhi unsur karya ilmiah, dengan format abstrak, Latar Belakang/pendahuluan, Kajian Pustaka, metode penelitian, data Analisa, pembahasan, dan kesimpulan, serta daftar Pustaka yang cukup.
2. Tentang ruang lingkup & kedalaman pembahasan: Ruang lingkup terkait dengan layanan kualitas dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen yang ditetapkan oleh pengusaha makanan telah dibahas secara baik.

3. Kecukupan dan kemutahiran data serta metodologi Metode penelitian sudah sesuai dengan tujuan untuk memperoleh data sampel dan pengolahan data dengan menggunakan partial least square yang memadai untuk pengolahan data.
4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit: Kualitas penerbit telah ditelusuri sebagai bentuk seminar internasional yang diterbitkan oleh www.erupb.com dan ICHEM yang tidak ditemukan lagi website.
5. Indikasi plagiasi: Tidak terdapat indikasi plagiasi melalui turnitine dengan hasil 7 % secara keseluruhan.
6. Kesesuaian bidang ilmu: Paper ini merupakan karya ilmiah yang terkait dengan Bidang kuliner dalam memahami kepuasan layanan dan loyalitas pelanggan dengan 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