

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

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Pengaruh Pemulihan Jasa Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Atas Merek Hotel: Studi Pada Hotel Berbintang Satu Sampai Tiga di Indonesia

Penulis Jurnal Ilmiah : Michelia Tansi, Ika Agustin, Serli Wijaya

Jumlah penulis : 3 orang

Status Pengusul : penulis ke 3 dan korespondensi

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : Jurnal Manajemen Perhotelan  
 b. Nomor ISSN : 2685-9408  
 c. Vol.,no.,bulan,tahun : Vol.6 No. 2, 2020  
 d. Penerbit : LPPM UK Petra Surabaya  
 e. DOI artikel : <https://doi.org/10.9744/jmp.6.2.99-110>  
 f. Alamat web jurnal : <https://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/article/view/23136>  
<http://repository.petra.ac.id/id/eprint/18889>  
 g. Terindeks di : Sinta 5

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah :  Jurnal Ilmiah Internasional / internasional bereputasi  
 Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi  
 Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi  
 (beri ✓ pada kategori yang tepat)

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah 15 x 40%			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%)		0.6		0,5
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)		1.8		1,6
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)		1.8		1,6
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)		1.8		1,7
<b>Total = (100%)</b>		<b>6</b>		
<b>Nilai Pengusul =</b>				<b>5,4</b>

Catatan Penilaian artikel oleh Reviewer :

- Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur : Abstrak, latar belakang, teori, metode, temuan data, pengolahan dan analisis data, pembahasan dan kesimpulan lengkap dan sesuai
- Tentang ruang lingkup & kedalaman pembahasan : Lingkup pembahasan mencakup sesuai teori pemulihan jasa, kepercayaan merek, dan kepuasan yang digunakan

3. Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi : ..... Data dari 236 responden  
di olah dan dianalisis dengan SEM PLS, serta metodologi  
yang memadai
4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit : ..... unsur penerbit jelas, lengkap,  
dan berkualitas
5. Indikasi plagiasi : ..... tidak ditemukan
6. Kesesuaian bidang ilmu : ..... sesuai bidang ilmu manajemen

Surabaya, 16 Desember 2022

Reviewer

Prof. Dr. Thomas Santoso, M.Si

NIP ..... 05005

Unit kerja : Prodi Manajemen

Jbt akademik : Guru Besar

Bidang Ilmu : Manajemen

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

- Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Pengaruh Pemulihan Jasa Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Atas Merek Hotel: Studi Pada Hotel Berbintang Satu Sampai Tiga di Indonesia
- Penulis Jurnal Ilmiah : Michelia Tansi, Ika Agustin, **Serli Wijaya**
- Jumlah penulis : 3 orang
- Status Pengusul : penulis ke 3 dan korespondensi
- Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : Jurnal Manajemen Perhotelan  
 b. Nomor ISSN : 2685-9408  
 c. Vol.,no.,bulan,tahun : Vol.6 No. 2, 2020  
 d. Penerbit : LPPM UK Petra Surabaya  
 e. DOI artikel : <https://doi.org/10.9744/jmp.6.2.99-110>  
 f. Alamat web jurnal : <https://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/article/view/23136>  
<http://repository.petra.ac.id/id/eprint/18889>  
 g. Terindeks di : Sinta 5
- Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah :  Jurnal Ilmiah Internasional / internasional bereputasi  
 (beri ✓ pada kategori yang tepat)  Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi  
 Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi

Hasil Penilaian *Peer Review* :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah 15 x 40%			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%)		0.6		0,5
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)		1.8		1,6
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)		1.8		1,6
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)		1.8		1,5
<b>Total = (100%)</b>		<b>6</b>		<b>5,2</b>
<b>Nilai Pengusul =</b>				

Catatan Penilaian artikel oleh Reviewer :

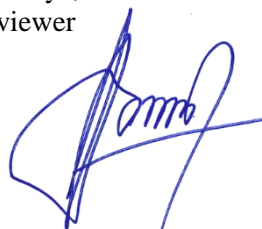
- Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur: Pengaruh Pemulihan Jasa Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan pelanggan Atas Merek Hotel: Studi Pada Hotel Berbintang Satu Sampai Tiga di Indonesia telah memenuhi unsur karya ilmiah, dengan format Abstrak, pendahuluan, tinjauan Pustaka, model penelitian, Metode penelitian, hasil penelitian dan Pembahasan serta simpulan dan saran, serta daftar Pustaka sudah cukup baik.
- Tentang ruang lingkup & kedalaman pembahasan: penelitian ini membahas tentang pemulihan jasa memiliki pengaruh terhadap kepuasan atas pemulihan jasa. Kepuasan atas pemulihan jasa berpengaruh dalam

mengembalikan kepercayaan responden atas merek hotel. Ruang lingkup penelitian telah dilakukan dengan pembahasan yang memadai sebagai publikasi ilmiah yang baik.

3. Kecukupan dan kemutahiran data serta metodologi: Metode penelitian sudah sesuai dengan tujuan untuk memperoleh data dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 286 responden dan analisa data dengan menggunakan PLS untuk menjawab ketujuh hipotesa yang telah ditetapkan. Metodologi telah memadai untuk menjawab rumusan masalah penelitian.
4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit: Kualitas penerbit telah ditelusuri pada link <https://sinta3.kemdikbud.go.id/> masuk pada kategori SINTA 5. Kualitas sudah memadai.
5. Indikasi plagiasi: Tidak terdapat plagiasi, namun hasil uji similarity dengan software Turnitin sebesar 12 %.
6. Kesesuaian bidang ilmu : Sesuai dengan bidang ilmu manajemen khususnya manajemen hotel

Surabaya, 19 Desember 2022

Reviewer



Dr. Zeplin Jiwa Husada Tarigan

NIP : 04017

Unit kerja : Magister Manajemen

Jbt akademik: Lektor Kepala

Bidang Ilmu: Manajemen