

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

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Pengaruh Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction Penumpang Maskapai Penerbangan Internasional di Indonesia

Penulis Jurnal Ilmiah : **Devi Destiani Andilas**, Albertus Raymond Gunardi, Michael C. Elim

Jumlah penulis : 3 orang

Status Pengusul : penulis pertama

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik,
 b. Nomor ISSN : 2442-3149
 c. Vol.,no.,bulan,tahun : Vol.8, No.1, 2021
 d. Penerbit : P3M Institut Transportasi dan Logistik Trisakti
 e. DOI artikel : <http://dx.doi.org/10.25292/j.mtl.v8i1.552>
 f. Alamat web jurnal :
<https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/view/552>
<http://repository.petra.ac.id/id/eprint/19438>
 g. Terindeks di : Sinta 3

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 20 x 60 %			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%)		1.2		1,08
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)		3.6		2.34
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)		3.6		2.52
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)		3.6		3.06
Total = (100%)		12		9
Nilai Pengusul =				

Catatan Penilaian artikel oleh Reviewer :

1. Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur : *Secara unsur telah cukup memenuhi. Catatan yang perlu diberikan adalah dalam hal kedalaman dari unsur unsur tersebut yang masih kurang memenuhi.*
2. Tentang ruang lingkup & kedalaman pembahasan : *Artikel ini lebih sesuai untuk dikategorikan sebagai studi empiris. Tidak terdapat argumentasi teori yang cukup untuk model penelitian yang disusun terlebih argumentasi sebagai dasar untuk H1 hingga H6. Demikian juga pembahasan hasil penelitian yang belum mendalam.*

3. Kecukupan dan kemutahiran data serta metodologi : *Sayangnya, kurang mencukupi. Tidak terdapat argumentasi yg cukup dalam hal pemilihan jenis penelitian (ditulis sebagai penelitian untuk menguji hipotesa; H1-H6, namun disebut sebagai penelitian berjenis deskriptif), demikian juga dalam hal pengumpulan data; bagaimana peneliti memperoleh responden yg eligible, dsb*
4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit : *Diterbitkan oleh Institut transportasi dan logistic Trisakti dan terindeks SINTA 3*
5. Indikasi plagiasi : *0% similarity indeks (sesuai lampiran)*
6. Kesesuaian bidang ilmu : *Sesuai dengan bidang ilmu penulis dan ruang lingkup jurnal*

Surabaya, 7 Maret 2022

Reviewer



RR. Retno Ardianti S.Sos., M.Si., PhD

NIP 05001

Unit kerja : Progdj Manajemen

Jbt. Akademik : Lektor

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

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Pengaruh Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction Penumpang Maskapai Penerbangan Internasional di Indonesia

Penulis Jurnal Ilmiah : **Devi Destiani Andilas**, Albertus Raymond Gunardi, Michael C. Elim

Jumlah penulis : 3 orang

Status Pengusul : penulis pertama

Identitas Jurnal Ilmiah :

a. Nama Jurnal : Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik,
 b. Nomor ISSN : 2442-3149
 c. Vol.,no.,bulan,tahun : Vol.8, No.1, 2021
 d. Penerbit : P3M Institut Transportasi dan Logistik Trisakti
 e. DOI artikel : <http://dx.doi.org/10.25292/j.mtl.v8i1.552>
 f. Alamat web jurnal :
<https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/view/552>
<http://repository.petra.ac.id/id/eprint/19438>

g. Terindeks di : Sinta 3

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 20 x 60 %			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%)		1.2		0.7
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)		3.6		3
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)		3.6		3.1
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)		3.6		3.2
Total = (100%)		12		10
Nilai Pengusul =				

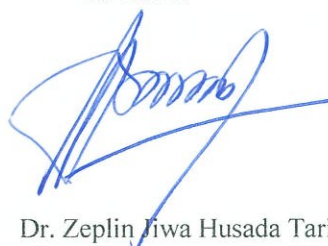
Catatan Penilaian artikel oleh Reviewer :

1. Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur:Artikel dengan judul: Pengaruh Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction Penumpang Maskapai Penerbangan Internasional di Indonesia telah memenuhi unsur karya ilmiah, dengan format Abstrak, Latar Belakang/pendahuluan, Metode Penelitian dan Pembahasan serta kesimpulan, dengan penulisan sitasi dan daftar Pustaka relatif baik, namun landasan teori belum terlihat secara detail dan dijelaskan secara baik.

2. Tentang ruang lingkup & kedalaman pembahasan : Ruang lingkup terkait dengan layanan yang diberikan industry penerbangan terhadap kepuasan pelanggan sebagai suatu strategi pemasaran guna memulihkan pelayanan yang memadai bagi pelanggan. Penelitian ini telah dijelaskan secara mendalam dalam hasil temuan.
3. Kecukupan dan kemutahiran data serta metodologi : Metode penelitian sudah sesuai dengan tujuan untuk memperoleh data sampel dan pengolahan data dengan menggunakan regresi linear berganda yang memadai untuk pengolahan data secara parsial dan serempak.
4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit : Kualitas penerbit telah ditelusuri pada link merupakan terindeks pada SINTA dalam kategori SINTA 3.
5. Indikasi plagiasi: Tidak terdapat indikasi plagiasi melalui turnitine.
6. Kesesuaian bidang ilmu : artikel ini merupakan karya ilmiah yang terkait dengan Bidang manajemen Pemasaran terkait dengan layanan transportasi.

Surabaya, 14 Maret 2022

Reviewer



Dr. Zeplin Jiwa Husada Tarigan MMT

NIP : 04017

Unit kerja : Magister Manajemen

Jbt. Akademik : Lektor Kepala

Bidang Ilmu : Manajemen