

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

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Complaint Management Analysis variabel anteseden dan Konsekuensi: Studi Eksplorasi

Jumlah Penulis : 1 (satu) orang (Sri Hartini)

Status Pengusul : Penulis ke-1 (Utama)

Identitas Jurnal Ilmiah :

- a. Nama Jurnal : Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia
- b. Nomor ISSN : 2338-4557, eISSN 2597-6230,
- c. Vol. No. bln. Th. : Vol. 3, No. 2, Februari 2016, Hal.237-249;
- d. Penerbit : Forum Manajemen Indonesia
- e. DOI artikel : <https://doi.org/10.31843/jmbi.v3i2.82>
- f. Web Jurnal : <https://fmi.or.id/jmbi/index.php?journal=jurnal&page=article&op=view&path%5B%5D=82>
- g. Terindek di : Crossref, Google Scholar

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah (beri √ pada kategori yang tepat) :

- Jurnal Nasional Terakreditasi (peringkat 1 & 2)
- Jurnal Nasional Bahasa Inggris (peringkat 3 & 4)
- Jurnal Nasional Bahasa Indonesia (peringkat 5 & 6)
- Jurnal Nasional (diluar peringkat 1 - 6)

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen Yang dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah				Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Nasional Terakreditasi (peringkat 1 & 2) Nilai Maks: 25 <input type="checkbox"/>	Nasional Bahasa Inggris (peringkat 3 & 4) Nilai Maks: 20 <input type="checkbox"/>	Nasional Bahasa Indonesia (peringkat 5 & 6) Nilai Maks: 15 <input type="checkbox"/>	Nasional (diluar peringkat 1 - 6) Nilai Maks: 10 <input checked="" type="checkbox"/>	
a. Kelengkapan unsur isi jurnal ilmiah (10%)				1,00	1
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)				3,00	2,5
c. Kecukupan dan kemutakhiran data informasi dan metodologi (30%)				3,00	2
d. Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)				3,00	2,5
Total = (100%)				10,00	8
Nilai Pengusul =					

Surabaya, 16-7-2020
Reviewer 1,



Prof. Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si.
NIP. 196905181993032001
Jabatan : Guru Besar
Unit Kerja: FEB Universitas Airlangga

Judul Karya Ilmiah : Complaint Management Analysis variabel anteseden dan Konsekuensi: Studi Eksplorasi

Jumlah Penulis : 1 (satu) orang (Sri Hartini)

Status Pengusul : Penulis ke-1 (Utama)

Catatan Peer Reviewer :

1. Tentang kelengkapan unsur isi :

lengkap, meliputi: abstract, pendahuluan (tema & teori), metode penelitian, hasil & pembahasan, simpulan & saran penelitian, & daftar pustaka.

2. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan

Pembahasan kurang mengeksplorasi hasil analisis penelitian

3. Kecukupan dan kemutakhiran data / informasi serta metodologi

- literatur kurang update, publikasi tahun 2016 sementara itu referensi sebagian besar tahun 2000-an.
- Isi metode penelitian seperti urutan proposal penelitian

4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit

Jurnal ini (JMBC) diterbitkan oleh FMI (Forum Manajemen Indonesia). Ada ISSN & belum terindeks.

Surabaya, 16-7-2020
Reviewer 1,



Prof. Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si.
NIP. 196905181993032001
Jabatan : Guru Besar
Unit Kerja: FEB Universitas Airlangga

B-28

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

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Complaint Management Analysis variabel anteseden dan Konsekuensi: Studi Eksplorasi

Jumlah Penulis : 1 (satu) orang (Sri Hartini)

Status Pengusul : Penulis ke-1 (Utama)

Identitas Jurnal Ilmiah :

- a. Nama Jurnal : Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia
- b. Nomor ISSN : 2338-4557, eISSN 2597-6230,
- c. Vol. No. bln. Th. : Vol. 3, No. 2, Februari 2016, Hal.237-249;
- d. Penerbit : Forum Manajemen Indonesia
- e. DOI artikel : <https://doi.org/10.31843/jmbi.v3i2.82>
- f. Web Jurnal : <https://fmi.or.id/jmbi/index.php?journal=jurnal&page=article&op=view&path%5B%5D=82>
- g. Terindek di : Crossref; Google Scholar

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah (beri √ pada kategori yang tepat) :

- Jurnal Nasional Terakreditasi (peringkat 1 & 2)
- Jurnal Nasional Bahasa Inggris (peringkat 3 & 4)
- Jurnal Nasional Bahasa Indonesia (peringkat 5 & 6)
- Jurnal Nasional (diluar peringkat 1 - 6)

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen Yang dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah				Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Nasional Terakreditasi (peringkat 1 & 2) Nilai Maks: 25 <input type="checkbox"/>	Nasional Bahasa Inggris (peringkat 3 & 4) Nilai Maks: 20 <input type="checkbox"/>	Nasional Bahasa Indonesia (peringkat 5 & 6) Nilai Maks: 15 <input type="checkbox"/>	Nasional (diluar peringkat 1 - 6) Nilai Maks: 10 <input checked="" type="checkbox"/>	
a. Kelengkapan unsur isi jurnal ilmiah (10%)				1.00	0,90
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)				3.00	2,88
c. Kecukupan dan kemutakhiran data informasi dan metodologi (30%)				3.00	2,70
d. Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)				3.00	2,80
Total = (100%)				10.00	9,28
Nilai Pengusul =					

Surabaya, 13 AUG 2020
Reviewer 2,



Prof. Dr. Anis Eliyana, S.E., M.Si.
NIP. 196502042000122001
Jabatan : Guru Besar
Unit Kerja: FEB Universitas Airlangga

Judul Karya Ilmiah : Complaint Management Analysis variabel anteseden dan Konsekuensi:
Studi Eksplorasi

Jumlah Penulis : 1 (satu) orang (Sri Hartini)

Status Pengusul : Penulis ke-1 (Utama)

Catatan Peer Reviewer :

1. Tentang kelengkapan unsur isi :

Kelengkapan unsur artikel lengkap .

2. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan

Ruang lingkup dan pembahasan mendalam

3. Kecukupan dan kemutakhiran data / informasi serta metodologi

Data dan referensi yang digunakan cukup mutakhir

4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit

Kelengkapan unsur kualitas penerbit baik . Memiliki ISSN dan elektronik ISSN, DOI, web artikel dan diindek oleh Crossref dan Google scholar

Surabaya, **13 AUG 2020**
Reviewer 2,



Prof. Dr. Anis Eliyana, S.E., M.Si.
NIP. 196502042000122001
Jabatan : Guru Besar
Unit Kerja: FEB Universitas Airlangga

**FORMULIR HASIL VALIDASI DAN PENILAIAN
KARYA ILMIAH DOSEN UNIVERSITAS AIRLANGGA
(BENTUK PUBLIKASI KARYA ILMIAH : JURNAL ILMIAH NASIONAL)**

A. Identitas Karya Ilmiah
Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Complaint Management Analysis variabel anteseden dan Konsekuensi: Studi Eksplorasi

Jumlah Penulis : 1 (satu) orang (Sri Hartini)
Status Pengusul : Penulis ke-1 (Utama)
Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia
b. Nomor ISSN : 2338-4557, eISSN 2597-6230,
c. Vol. No. bln. Th. : Vol. 3, No. 2, Februari 2016, Hal.237-249;
d. Penerbit : Forum Manajemen Indonesia
e. DOI artikel : <https://doi.org/10.31843/jmbi.v3i2.82>
f. Web Jurnal : <https://fmi.or.id/jmbi/index.php?journal=jurnal&page=article&op=view&path%5B%5D=82>
g. Terindek di : Crossref; Google Scholar

B. Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah (beri pada kategori yang tepat)

Jurnal Nasional Terakreditasi (peringkat 1 & 2)
 Jurnal Nasional Bahasa Inggris (peringkat 3 & 4)
 Jurnal Nasional Bahasa Indonesia (peringkat 5 & 6)
 Jurnal Nasional (diluar peringkat 1 - 6)

C. Rekapitulasi hasil penilaian angka kredit

Komponen Yang dinilai		Reviewer I	Reviewer II	Nilai Rata-rata
a.	Kelengkapan unsur isi jurnal ilmiah (10%)	1,00	0,90	0,95
b.	Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)	2,50	2,88	2,69
c.	Kecukupan dan kemutakhiran data informasi dan metodologi (30%)	2,00	2,70	2,35
d.	Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)	2,50	2,80	2,65
Total = (100%)		8,00	9,28	8,64
Penulis ke 2 dari 3 Penulis		100% X 8,64 = 8,64		

D. Hasil Validasi Ketua Departemen:

Telah diperiksa dan divalidasi dengan baik, dan sampai pernyataan ini dibuat sebagai karya ilmiah **original & plagiat***, sehingga kami turut bertanggung jawab bahwa karya ilmiah tersebut telah memenuhi syarat kaidah ilmiah, norma akademik, dan norma hukum, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 17 Tahun 2010 tanggal 16 Agustus 2010 tentang Pencegahan dan Pananggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi.

Namun demikian, apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa karya ilmiah tersebut merupakan karya Ilmiah Plagiat, maka akan menjadi tanggung jawab mutlak penulis tersebut di atas, baik secara perdata maupun pidana.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 26 Agustus 2020

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unair

Ketua Departemen Manajemen,



[Signature]
Dr. Praptini Yulianti, Dra.Ec., M.Si.
NIP. 195807191994032001