

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

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Zone of Tolerance: Moderating The Effect of Service Quality on Satisfaction and Image and Its Effect on Customer Loyalty

Jumlah Penulis : 2 orang

Status Pengusul : Penulis Pertama/ Penulis ke-2 /Penulis Korespondensi

Identitas Jurnal Ilmiah :

a. Nama Jurnal : International Journal of Creative Research and Studies 2 (12)

b. e-ISSN : 0249-4655

c. Vol, No, Bulan, Tahun : Vol 2 Issue 12, Pages 118-134, Tahun 2018

d. Penerbit : Knowledge-Ridge Publishers

e. DOI Artikel (Jika ada) : -

f. Alamat Web Jurnal : <https://www.ijers.org/issue-details/154>

g. Terindeks di : Scimagojr/Web of Science atau di.....

Kategori Publikasi Jurnal :  Jurnal Ilmiah Internasional Bereputasi/Internasional

Ilmiah (beri  $\checkmark$  pada kategori yang tepat)  Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi

Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi/Nasional terindeks di DOAJ, CABI, COPERNICUS


Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimum Jurnal Ilmiah (Isikan Pada Kolom yang Sesuai)					Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional Berreputasi	Internasional	Nasional Terakreditasi	Nasional Tidak Terakreditasi	Nasional Terindeks DOAJ, CABI, dll.	
Kelengkapan dan kesesuaian unsur isi artikel (10%)		2				2
Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)		6				5,8
Kecukupan dan kemutakhiran data/ informasi dan metodologi (30%)		6				5,8
Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)		6				5,7
<b>Total = (100%)</b>		<b>20</b>				<b>19,3</b>
Kontribusi Pengusul (Penulis Pertama/ Pendamping/ Korespondensi)	40% x 19,3 = 7,72					7,72

Komponen Yang Dinilai	Komentar/Ulasan Peer Review
Kelengkapan dan Kesesuaian Unsur Isi	Artikel ini sesuai dan lengkap dan isinya sesuai dengan masalah yang berkaitan dengan yang berkaitan dengan Zone of Tolerance: Moderating The Effect of Service Quality on Satisfaction and Image and Its Effect on Customer Loyalty
Ruang Lingkup dan Kedalaman Pembahasan	Ruang lingkup pembahasan baik dan sesuai dengan isu terkini di industri pendidikan. Kedalaman pembahasan sudah baik.
Kecukupan & Kemutakhiran Data serta Metodologi	Metodologi yang digunakan yaitu SEM dan analisis multigrup untuk variabel moderating yang sesuai dan mampu menjawab masalah dan tujuan penelitian.
Kelengkapan Unsur dan Kualitas Penerbit	Artikel ini memenuhi tingkat kelengkapan unsur dan kualitas penerbitan sebuah karya ilmiah
Indikasi Plagiasi	Artikel ini telah memenuhi kriteria kewajaran. Hasil cek similarity sebesar 19 % jadi artikel ini tidak ditemukan adanya indikasi plagiasi.
Kesesuaian Bidang Ilmu	Penelitian ini, sudah sesuai dengan bidang ilmu manajemen

Jakarta, 16/06/2021

Reviewer 1



**Prof. Dr. Tri Widyastuti, SE, Ak.,MM.,CA**

NIDN : 0323036401

Jabatan Akademik : Guru Besar (850)

Unit Kerja : Universitas Bhayangkara Bekasi



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

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Zone of Tolerance: Moderating The Effect of Service Quality on Satisfaction and Image and Its Effect on Customer Loyalty

Jumlah Penulis : 2 orang

Status Pengusul : Penulis Pertama/ Penulis ke-2 /Penulis Korespondensi

Identitas Jurnal Ilmiah :

h. Nama Jurnal : International Journal of Creative Research and Studies 2 (12)

i. e-ISSN : 0249-4655

j. Vol, No, Bulan, Tahun : Vol 2 Issue 12, Pages 118-134, Tahun 2018

k. Penerbit : Knowledge-Ridge Publishers

l. DOI Artikel (Jika ada) : -

m. Alamat Web Jurnal : <https://www.ijers.org/issue-details/154>

n. Terindeks di : Scimagojr/Web of Science atau di.....

Kategori Publikasi Jurnal :  Jurnal Ilmiah Internasional Bereputasi/Internasional

Ilmiah (beri  $\checkmark$  pada kategori yang tepat)  Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi

Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi/Nasional terindeks di DOAJ, CABI, COPERNICUS

Hasil Penilaian *Peer Review* :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimum Jurnal Ilmiah (Isikan Pada Kolom yang Sesuai)					Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional Berreputasi	Internasional	Nasional Terakreditasi	Nasional Tidak Terakreditasi	Nasional Terindeks DOAJ, CABI, dll.	
Kelengkapan dan kesesuaian unsur isi artikel (10%)		2				2
Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)		6				6
Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)		6				6
Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)		6				5,5
<b>Total = (100%)</b>		<b>20</b>				<b>19,5</b>
Kontribusi Pengusul (Penulis Pertama/ Pendamping/ Korespondensi)	40% x 19,5 = 7,8					7,8

Komponen Yang Dinilai	Komentar/Ulasan Peer Review
Kelengkapan dan Kesesuaian Unsur Isi	Artikel telah sesuai dengan kaidah penulisan jurnal. Unsur isi artikel telah lengkap. Adanya fenomena dan gap penelitian yang melatarbelakangi masalah penelitian yang berkaitan dengan Zone of Tolerance: Moderating The Effect of Service Quality on Satisfaction and Image and Its Effect on Customer Loyalty
Ruang Lingkup dan Kedalaman Pembahasan	Ruang lingkup pembahasan baik dan sesuai dengan isu terkini di industri pendidikan. Kedalaman pembahasan sudah baik.
Kecukupan & Kemutakhiran Data serta Metodologi	Metodologi yang digunakan yaitu SEM dan analisis multigrup untuk variabel moderating yang sesuai dan mampu menjawab masalah dan tujuan penelitian dari penelitian yang berkaitan dengan Zone of Tolerance Moderating The Effect of Service Quality on Satisfaction and Image and Its Effect on Customer Loyalty.
Kelengkapan Unsur dan Kualitas Penerbit	Artikel ini memenuhi tingkat kelengkapan unsur dan kualitas penerbitan sebuah karya ilmiah
Indikasi Plagiasi	Artikel ini telah memenuhi kriteria kewajaran. dan tidak ditemukan adanya indikasi plagiasi. Hasil Cek Turnitin sebesar 14 %.
Kesesuaian Bidang Ilmu	Memperhatikan variabel yang diteliti dan isinya, sudah sesuai dengan bidang ilmu manajemen pengusul yaitu pemasaran.

Jakarta, 19/05/2021  
Reviewer 2



Prof. Dr. Willy Arafah, MM. DBA

NIDN : 0318027101

Jabatan Akademik : Guru Besar (850)

Unit Kerja : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti