

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

Judul Jurnal Ilmiah : "Perceived Justice in Service Recovery: Study of Experimental Design on Indonesian Customers"

Nama Penulis : J. Ellyawati, BS. Dharmmesta, BM. Purwanto dan Hester Van Herk

Status Pengusul : Penulis Pertama

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama : International Journal of Business and Management Studies
b. ISSN : ISSN:2158-1479,
c. Vol. No. Bln.Tl : 2013 Vol. 2(2):511-522.
d. Penerbit : University Publicity.Net
e. DOI : <http://universitypublications.net/ijbms/0202/html/P3G126.xr>
f. WEB : <http://universitypublications.net/ijbms/0202/index.html>
g. Terindeks : google scholar, research gate

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah

<input checked="" type="checkbox"/>	Jurnal Ilmiah Internasional Bereputasi
<input type="checkbox"/>	Jurnal Ilmiah Internasional
<input type="checkbox"/>	Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi
<input type="checkbox"/>	Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi
<input type="checkbox"/>	Jurnal Ilmiah Nasional Terindeks DOAJ, dll

Hasil Penilaian Peer Review

Komponen Yang Dinilai	Porsi	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah 40 a.k					Nilai Akhir Yang Diperoleh
		Internasional Bereputasi	Internasional	Nasional Terakreditasi	Nasional Tidak Terakreditasi	Nasional Terindeks di	
Kelengkapan unsur isi artikel	10%	4.00					4
Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan	30%	12.00					10
Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi	30%	12.00					10
Kelengkapan Unsur dan kualitas penerbit	30%	12.00					12
TOTAL	100%	40.00					36
Kontribusi Pengusul							21,6
(Penulis Pertama/Anggota Utama)							60%
Komentar Peer Review wajib diisi	1. Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur - Unsur artikel lengkap dan memenuhi standart jurnal internasional. - Dapat diakses melalui internet dengan URL yang jelas dari pengelola jurnal. - Bidang ilmu Manajemen Pemasaran, sesuai dengan spesialisasi pengusul.						

omentar Peer Review
wajib diisi

2. Tentang ruang lingkup dan kedalaman pembahasan

Ruang lingkup lebih pada mahasiswa di 2 universitas.
Kedalaman pembahasan dapat dieksplorasi terkait
dengan complainers dan non complainers

3. Kecukupan dan kemutahiran data serta metodologi

Penelitian dengan menggunakan desain eksperimental,
namun prosedur dan skenario sejumlah 16
kurang dijelaskan rinci prosedur dan tujuannya
membuat desain $2 \times 2 \times 2 \times 3$ faktorial,
stimulus kurang dijelaskan

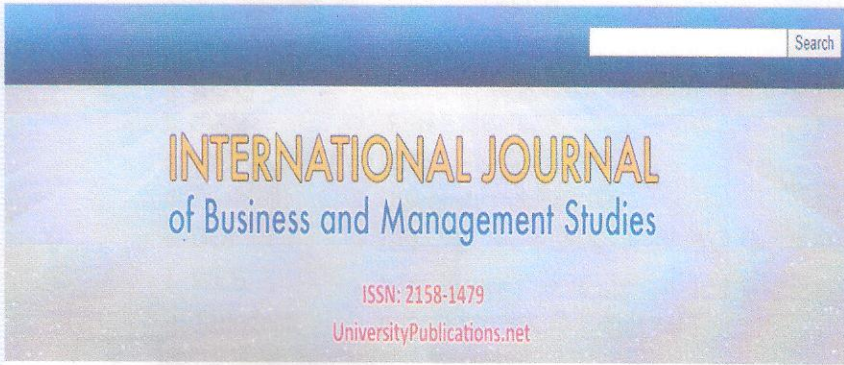
4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit

Kelengkapan unsur kualitas penerbit sudah
memenuhi standart dan memadai sebagai
artikel jurnal internasional bereputasi

Yogyakarta,
Reviewer 1,

..... 24 - 9 - 2018

Nama : Prof. Dr. MF. Sheellyana Junaedi, M.Si
NIDN : 0526127201
Unit Kerja : Fakultas Ekonomi UAJY
Jab. Fungsional : Guru Besar /IVc



- Home
- Copyright
- About IJBMS
- Editorial Board
- Table of Contents
- Author Index
- Search
- Help

Perceived Justice in Service Recovery: Study of Experimental Design on Indonesian Customers

Jeanne Ellyawati¹, Basu Swastha Dharmmesta², Bernardinus M. Purwanto² and Hester van Herk³

¹Atma Jaya Yogyakarta University, Indonesia.

²Gadjah Mada University, Indonesia.

³Vrije University, The Netherlands.

ABSTRACT

This study examines the model of consumer perceptions of service recovery in the context of service failure. Adopting the concept of justice theory, this study is to investigate the influence of perceived justice and its impact on recovery satisfaction. The data used in this study were collected based on laboratory experimental design. The 381 graduate students were recruited from Atma Jaya Yogyakarta University and Gadjah Mada University, Indonesia as participants. Hypothesis testing was employed by ANOVA and regression analysis. The finding of the study

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

Judul Jurnal Ilmiah : "Perceived Justice in Service Recovery: Study of Experimental Design on Indonesian Customers"

Nama Penulis : J. Ellyawati, BS. Dharmmesta, BM. Purwanto dan Hester Van Herk
Status Pengusul : Penulis Pertama

Identitas Jurnal Ilmiah :
a. Nama : International Journal of Business and Management Studies
b. ISSN : ISSN:2158-1479,
c. Vol. No. Bln. Thr : 2013 Vol. 2(2):511-522.
d. Penerbit : University Publicity.Net
e. DOI :
f. WEB : <http://universitypublications.net/ijbms/0202/html/P3G126.xml>
g. Terindeks :

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah

<input type="checkbox"/>	Jurnal Ilmiah Internasional Bereputasi
<input type="checkbox"/>	Jurnal Ilmiah Internasional
<input type="checkbox"/>	Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi
<input type="checkbox"/>	Jurnal Ilmiah Nasional Tidak Terakreditasi
<input type="checkbox"/>	Jurnal Ilmiah Nasional Terindeks DOAJ, dll

Nilai Penilaian Peer Review

Komponen Yang Dinilai	Porsi	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah 40 a.k					Nilai Akhir Yang Diperoleh
		Internasional Bereputasi	Internasional	Nasional Terakreditasi	Nasional Tidak Terakreditasi	Nasional Terindeks di DOAJ dll.	
Kelengkapan unsur isi artikel	10%	4.00					4
Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan	30%	12.00					11
Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi	30%	12.00					11
Kelengkapan Unsur dan kualitas penerbit	30%	12.00					11
TOTAL	100%	40.00					
Kontribusi Pengusul (Penulis Pertama/Anggota Utama)							60%
Komentar Peer Review Wajib Diisi	1. Tentang kelengkapan dan kesesuaian unsur artikel ini sesuai dengan ruang lingkup dan pembahasan sesuai dengan permasalahan						
	2. Tentang ruang lingkup dan kedalaman pembahasan dan artikel ini dibahas cukup mendalam & lengkapnya luas						
	3. Kecukupan dan kemutakhiran data serta metodologi penelitian baik serta didukung data yang cukup dan mutakhir						
	4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit dan artikel ini sesuai sesuai rtk penerbitan lengkap dan berkualitas						

Yogyakarta, 29 Agustus 2018
Reviewer 2,

Nama : Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek..
Unit Kerja : FEB - Universitas Sebelas Maret
Jab. Fungsional : Guru Besar