

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

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada Industri Penerbangan Menggunakan Model SERVQUAL

Penulis Jurnal Ilmiah : Dhiani Dyahjatmayanti dan Dini Septiani Putri  
 Identitas Jurnal Ilmiah :  
 a. Nama Jurnal : Jurnal Manajemen Dirgantara  
 b. ISSN/ISBN : 2252-7451 (Cetak)/2622-0946 (Online)  
 c. Nomor/Volume : 2/13  
 d. Edisi (bulan/tahun) : Desember/2020  
 e. Penerbit : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan  
 f. Jumlah halaman : 8  
 g. Laman Jurnal : <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jmd/article/view/200/161>

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah : Jurnal Nasional Terindex SINTA 5 atau 6 Bahasa Indonesia

Hasil Penilaian Peer Review:

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal = 30								Nilai Akhir
	Jurnal Internasional Bereputasi (Impact Factor)	Jurnal Internasional Bereputasi	Jurnal Internasional	Jurnal dg Bahasa resmi PBB namun tidak memenuhi syarat Jurnal Internasional	Jurnal Nasional Terakreditasi i / Terindex SINTA 1 Atau 2	Jurnal Nasional Terindex SINTA 3 atau 4 / Bahasa resmi PBB atau Inggris	Jurnal Nasional Terindex SINTA 5 atau 6 Bahasa Indonesia	Jurnal Nasional Tidak Terakreditasi	
	40	30	20	10	25	20	15	10	
Kelengkapan unsur isi (10%)							1,5	1,3	1
Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)							4,5		3,1
Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)							4,5		3,9
Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)							4,5		4
<b>Total = (100%)</b>							15		12
Kotribusi Pengusul (Penulis Pertama)							60% x 15 = 9		7,2

Komentar Peer Review :

- Kelengkapan dan kesesuaian unsur:  
*isi artikel lengkap memenuhi syarat karya tulis*
- Ruang lingkup & kedalaman pembahasan:  
*pembahasan cukup mendalam didukung teori*
- Kecukupan & kemutakhiran data serta metodologi:  
*metode penelitian cukup mutakhir dalam menganalisis data*
- Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit:  
*kualitas penerbit baik, terakreditasi Sinta 5*
- Indikasi Plagiasi:  
*tidak ada indikasi plagiasi*
- Kesesuaian bidang ilmu:  
*topik sesuai bidang ilmu penulis*

Yogyakarta, <sup>30</sup> Maret 2023  
 Reviewer I

Prof. Dr. Arief Subyantoro, M.S.  
 NIP/NIDN/NIK:  
 195707181985031001/0518075702/-  
 Unit Kerja: Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
 UPN "Veteran" Yogyakarta  
 Jabatan Fungsional: Guru Besar

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

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada Industri Penerbangan Menggunakan Model SERVQUAL

Penulis Jurnal Ilmiah : Dhiani Dyahjatmayanti dan Dini Septiani Putri  
 Identitas Jurnal : a. Nama Jurnal : Jurnal Manajemen Dirgantara  
 Ilmiah : b. ISSN/ISBN : 2252-7451 (Cetak)/2622-0946 (Online)  
 c. Nomor/Volume : 2/13  
 d. Edisi : Desember/2020  
 (bulan/tahun)  
 e. Penerbit : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan  
 f. Jumlah halaman : 8  
 g. Laman Jurnal : <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jmd/article/view/200/161>

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah : Jurnal Nasional Terindex SINTA 5 atau 6 Bahasa Indonesia

Hasil Penilaian *Peer Review*:

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal = 30								
	Jurnal Internasional Bereputasi (Impact Factor)	Jurnal Internasional Bereputasi	Jurnal Internasional	Jurnal dg Bahasa resmi PBB namun tidak memenuhi syarat Jurnal Internasional	Jurnal Nasional Terakreditasi / Terindex SINTA 1 Atau 2	Jurnal Nasional Terindex SINTA 3 atau 4 / Bahasa resmi PBB atau Inggris	Jurnal Nasional Terindex SINTA 5 atau 6 Bahasa Indonesia	Jurnal Nasional Tidak Terakreditasi	Nilai Akhir
	40	30	20	10	25	20	15	10	
Kelengkapan unsur isi (10%)							1,5		1,3
Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)							4,5		4,2
Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)							4,5		3,8
Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)							4,5		4,2
<b>Total = (100%)</b>							15		<b>13,5</b>
Kotribusi Pengusul (Penulis Pertama)							60% x 15 = 9		8,1

Komentar Peer Review :

- Kelengkapan dan kesesuaian unsur:  
*Sudah lengkap dan baik*
- Ruang lingkup & kedalaman pembahasan:  
*Ruang lingkup pembahasan cukup dalam*
- Kecukupan & kemutakhiran data serta metodologi:  
*Metodologi sudah cukup jelas*
- Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit:  
*Kualitas penerbit baik*
- Indikasi Plagiasi:  
*Tidak ada indikasi plagiasi*
- Kesesuaian bidang ilmu:  
*Sesuai dengan bidang ilmu penulis*

Yogyakarta, <sup>30</sup> Maret 2023  
 Reviewer II

Dr. Hendro Widjanarko, S.E., M.M.  
 NIP/NIDN/NIK:  
 270079902081/0511077001/-  
 Unit Kerja: Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
 UPN "Veteran" Yogyakarta  
 Jabatan Fungsional: Lektor Kepala