

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

Judul Karya Ilmiah (artikel) : *Influence Of Quality Of Service, Bank's Reputation, Complain Handling And Competence On Customer Satisfaction In Increasing Cutomer Loyalty In Boyolali Bank Of Central Java Indonesia*

Nama Penulis : *Rendy Okta Indra Jaya & Mulyanto*

Jumlah Penulis : 2(dua)

Status Pengusul : ~~Penulis pertama~~ /penulis kedua/~~penulis korespondensi\*~~

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : *Eropean Journal of Business and Management*  
 b. Nomor ISSN : *ISSN : 2222-1905, EISSN. 2222-2839*  
 c. Volume, Nomor, Bulan Tahun : *Vol 7, No.24 , 2015*  
 d. Penerbit : *IISTE. Organisasi*  
 e. DOI artikel (jika ada) :  
 f. Alamat web Jurnal : <http://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/25091/26016>  
 g. Terindeks di ~~Scimagojr /Thomson Reuter ISI Knowledge~~ atau di Index Copernicus International, Poland

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah (beri ✓ pada kategori yang tepat)

- Jurnal Ilmiah Internasional/International bereputasi\*  
 Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi  
 Jurnal Ilmiah Nasional/Nasional terindeks di DOAJ, CABI, COPERNICUS\*

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah			Nilai Akhir yang Diperoleh
	International/International Bereputasi*	Nasional Terakreditasi	Nasional /Nasional terindeks di DOAJ, CABI, COPERNICUS	
a. Kelengkapan unsur isi artikel (10%)	10% x (100% x 20) = 2			0,72
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)	30% x (100% x 20) = 6			2,16
c. Kecukupan dan kemuatakhiran data/ informasi dan metodologi (30%)	30% x (100% x 20) = 6			1,92
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)	30% x (100% x 20) = 6			2,16
Total = (100%)	20			
Nilai Pengusul				6,98

Catatan penilaian artikel oleh Reviewer :

*Topik Aplikatif dan Solusi sesuai dengan landasan teori dan praktis*

Surakarta, 23 Agustus 2017

Reviewer 1,

Dr. Agus Utomo

NIPY/NIDN: 138/D/AUB/1991 / 0625086401

Unit Kerja : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa  
 Jabatan Fungsional : Lektor Kepala  
 Bidang Ilmu : Manajemen

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

Judul Karya Ilmiah (artikel) : *Influence Of Quality Of Service, Bank's Reputation, Complain Handling And Competence On Customer Satisfaction In Increasing Cutomer Loyalty In Boyolali Bank Of Central Java Indonesia*

Nama Penulis : *Rendy Okta Indra Jaya & Mulyanto*

Jumlah Penulis : 2(dua)

Status Pengusul : ~~Penulis pertama~~ /penulis kedua/~~penulis korespondensi\*~~

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : *Eropean Journal of Business and Management*  
 b. Nomor ISSN : *ISSN : 2222-1905, EISSN. 2222-2839*  
 c. Volume, Nomor, Bulan Tahun : *Vol 7, No.24 , 2015*  
 d. Penerbit : *IISTE. Organisasi*  
 e. DOI artikel (jika ada) :  
 f. Alamat web Jurnal : <http://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/25091/26016>  
 g. Terindeks di ~~Scimagejr/Thomson Reuter ISI Knowledge~~ atau di *Index Copernicus International, Poland*

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah (beri  pada kategori yang tepat)

- Jurnal Ilmiah Internasional/International bereputasi\*  
 Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi  
 Jurnal Ilmiah Nasional/Nasional terindeks di DOAJ, CABI, COPERNICUS\*

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah			Nilai Akhir yang Diperoleh
	International/International Bereputasi*	Nasional Terakreditasi	Nasional /Nasional terindeks di DOAJ, CABI, COPERNICUS	
a. Kelengkapan unsur isi artikel (10%)	10% x (100% x 20) = 2			0,72
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)	30% x (100% x 20) = 6			2,28
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/ informasi dan metodologi (30%)	30% x (100% x 20) = 6			1,92
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)	30% x (100% x 20) = 6			2,16
Total = (100%)	20			
Nilai Pengusul				7,08

Catatan penilaian artikel oleh Reviewer :

*Kontribusi penelitian cukup tepat, serta bahasa dan penulisan perlu ditingkatkan.*

Surakarta, 23 Agustus 2017

Reviewer 2,



Dr. Siti Fatmah, MM

NIPY/NIDN: 088/D/AUB/1984 / 0615075702

Unit Kerja : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa  
 Jabatan Fungsional : Lektor Kepala  
 Bidang Ilmu : Manajemen

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

Judul Karya Ilmiah (artikel) : *Influence Of Quality Of Service, Bank's Reputation, Complain Handling And Competence On Customer Satisfaction In Increasing Cutomer Loyalty In Boyolali Bank Of Central Java Indonesia*

Nama Penulis : *Rendy Okta Indra Jaya & Mulyanto*

Jumlah Penulis : 2(dua)

Status Pengusul : ~~Penulis pertama~~ /penulis kedua/~~penulis korespondensi\*~~

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : *Eropean Journal of Business and Management*  
 b. Nomor ISSN : *ISSN : 2222-1905, EISSN. 2222-2839*  
 c. Volume, Nomor, Bulan Tahun : *Vol 7, No.24 , 2015*  
 d. Penerbit : *IISTE. Organisasi*  
 e. DOI artikel (jika ada) :  
 f. Alamat web Jurnal : <http://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/25091/26016>  
 g. Terindeks di ~~Scimagojr /Thomson Reuter ISI Knowledge~~ atau di Index Copernicus International, Poland

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah (beri ✓ pada kategori yang tepat)

- Jurnal Ilmiah Internasional/International bereputasi\*  
 Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi  
 Jurnal Ilmiah Nasional/Nasional terindeks di DOAJ, CABI, COPERNICUS\*

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah			Nilai yang Diperoleh		
	International/International Bereputasi*	Nasional Terakreditasi	Nasional /Nasional terindeks di DOAJ, CABI, COPERNICUS	Reviewer PTS	Kopertis	
					Tim PAK	Tim Validasi
a. Kelengkapan unsur isi artikel (10%)	$10\% \times (100\% \times 20) = 2$			$(0,72+0,72) / 2 = 0,72$		
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)	$30\% \times (100\% \times 20) = 6$			$(2,16+2,28) / 2 = 2,22$		
c. Kecukupan dan kemitakhiran data/ informasi dan metodologi (30%)	$30\% \times (100\% \times 20) = 6$			$(1,92+1,92) / 2 = 1,92$		
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan/jurnal (30%)	$30\% \times (100\% \times 20) = 6$			$(2,16+2,16) / 2 = 2,16$		
Total = (100%)	<b>20</b>					
Nilai Pengusul				<b>7,02</b>		

Catatan penilaian artikel oleh Tim PAK Kopertis Wilayah VI :

Catatan penilaian artikel oleh Tim Validasi Kopertis Wilayah VI :

Tim PAK,

.....  
Tim Validasi,

\_\_\_\_\_  
NIP/NIDN:

\*Coret yang tidak perlu

\_\_\_\_\_  
NIP/NIDN: