

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

Judul Makalah : Service Recovery: Solusi Problematika Kinerja Bisnis (Studi Kasus di Bank Central Asia, Kantor Cabang Pembantu (KCP) Darmo, Surabaya.

Penulis Jurnal Ilmiah : **Christina Esti Susanti** dan Hernanto Vidyatama

Identitas Makalah : a. Judul Prosiding : Seminar Nasional & Call for Papers  
 b. ISBN :  
 c. Tahun Terbit : 2012  
 d. Penerbit : FE Universitas Atma Jaya Yogyakarta & ISEI Cab. Yogyakarta  
 e. Jumlah halaman :

Kategori Publikasi Makalah :  Prosiding Forum Ilmiah Internasional  
 (beri ✓ pada Kategori yang tepat)  **Prosiding Forum Ilmiah Nasional**

Hasil Penilaian *Peer Review* :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Prosiding		Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional <input type="checkbox"/>	Nasional <input type="checkbox"/>	
a. Kelengkapan unsur isi buku (10%)		<b>1</b>	<i>1</i>
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)		<b>3</b>	<i>2</i>
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)		<b>3</b>	<i>2</i>
d. Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)		<b>3</b>	<i>3</i>
<b>Total = 100 %</b>		<b>10</b>	<i>8</i>

Surabaya, 18.9.2014

Reviewer 1

(Prof. Dr. Hatane Semuel, SE., M.S)  
 Unit Kerja : Kaprodi MM UK Petra  
 Jabatan Fungsional: Guru Besar  
 Bidang Studi: Manajemen

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

Judul Makalah : Service Recovery: Solusi Problematika Kinerja Bisnis (Studi Kasus di Bank Central Asia, Kantor Cabang Pembantu (KCP) Darmo, Surabaya.

Penulis Jurnal Ilmiah : Christina Esti Susanti dan Hernanto Vidyatama

Identitas Makalah : a. Judul Prosiding : Seminar Nasional & Call for Papers  
 b. ISBN :  
 c. Tahun Terbit : 2012  
 d. Penerbit : FE Universitas Atma Jaya Yogyakarta & ISEI Cab. Yogyakarta  
 e. Jumlah halaman :

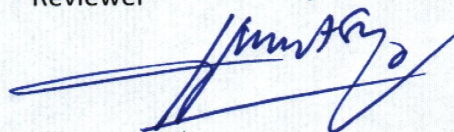
Kategori Publikasi Makalah :  Prosiding Forum Ilmiah Internasional  
 (beri  pada Kategori yang tepat)  Prosiding Forum Ilmiah Nasional

Hasil Penilaian *Peer Review* :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Prosiding		Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional <input type="checkbox"/>	Nasional <input type="checkbox"/>	
a. Kelengkapan unsur isi buku (10%)		1	1
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)		3	3
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)		3	3
d. Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)		3	2
<b>Total = 100 %</b>		<b>10</b>	<b>9</b>

Surabaya, 29.8 2014

Reviewer



(Prof. Dr. Teman Koesmono, MM)  
 Unit Kerja : Fakultas Bisnis Unika Widya  
 Mandala Surabaya  
 Jabatan Fungsional: Guru Besar  
 Bidang Studi: Manajemen