DAFTAR REFERENSI

Ahonen, T. (2014). Tentang Figaro Restaurant & Winebistro. Diperoleh 10 19 2015, dari Figaro Restaurant & Winebistro: http://en.figaro.fi/intro/

Ahonen, T. (2014). Vuoden Viiniravintola 2012. Diperoleh 10 19 2015, dari Figaro Restaurant & Winebistro: http://www.figaro.fi/ajankohtainen/

Akers, H. (NA). Segmen utama dari Restaurant Industri. Diperoleh 8 19, 2015, dari Usaha Kecil: http://smallbusiness.chron.com/major-segments-restaurant-industry-25986.html

Appannaiah, H., Krishna, DG, Raghavan, H., & Reddy, P. (2010). Jasa manajemen.Mumbai: Himalya Publishing House.

Armistead, CG (1985). Manajemen kapasitas. Dalam C. Voss, C. Armistead, B. Johnston, & B. Morris, Manajemen Operasi di Industri Jasa dan Sektor Publik (pp. 109-114). John Wiley & Sons.

Armistead, CG (1985). Desain Layanan Operasi. Dalam C. Voss, C. Armistead, B. Johnston, & B. Morris, Manajemen Operasi di Industri Jasa dan Sektor Publik (pp. 40-60). Chichester, Grear Inggris: John Wiley & Sons.

Armistead, CG (1985). Manajemen bahan. Dalam C. Voss, C. Armistead, B. Johnston, & B. Morris, Manajemen Operasi di Industri Jasa dan Sektor Publik (pp. 235-242). John Wiley & Sons.

Armistead, CG (1985). Manajemen mutu. Dalam C. Voss, C. Armistead, B. Johnston, & B. Morris, Manajemen Operasi di Industri Jasa dan Sektor Publik. John Wiley & Sons.

Armistead, CG, & Voss, C. (1985). Kontrol Operasi. Dalam C. Voss, C. Armistead, B. Johnston, & B. Morris, Manajemen Operasi di Industri Jasa dan Sektor Publik (pp. 131-136). John Wiley & Sons.

Armistead, CG, & Voss, C. (1985). Desain Sistem antrian dan Manajemen. Dalam C. Voss, C. Armistead, B. Johnston, & B. Morris, Manajemen Operasi di Industri Jasa dan Sektor Publik (pp. 217-226). John Wiley & Sons.

Balachandran, S. (2004). manajemen layanan pelanggan-driven (ed 2.). Respon Books.

Seimbang Scorecard Institute. (2015). Balance Scorecard Dasar. Diperoleh 26 Agustus 2015, dari Balance Scorecard Institute: http://balancedscorecard.org/Resources/About-the- Seimbang-Scorecard

Ban, V. (2012). Analisis Upscale Halus Sektor / Dining di Restaurant Industri. Johnson & Wales University. Beasiswa MBA Student.

Bateson, J. (1984). Perceived Control dan Layanan Encounter. Workshop Penelitian di Usaha Jasa. Aix-en-Provence: Institut d'A dministrasi des Entreprises.

Bella, A. (2018). Mencicipi Bisnis Restoran Indonesia diunduh dari: http://marketeers. com. Pada tanggal 10 Januari 2019

Booming, BH, & Bitner, MJ (1981). Strategi Pemasaran dan Struktur Organisasi Jasa Perusahaan. Dalam JH Donnelly, & WR George (Eds.), Pemasaran Jasa (pp. 47-51). Chicago: Amerika Marketing Association.

Brennen, B. (2013). Metode Penelitian Kualitatif Studi Media. New York: Routledge.

Bullen, CV, & Rockart, JF (1981). Sebuah primer pada faktor-faktor keberhasilan crtitical. Cambridge: MA: Pusat Sistem Informasi Reserach, MIT.

Ampbell-Smith, G. (1989). Pemasaran Pengalaman Meal: Sebuah Pendekatan fundamental. University of Surrey Press.

Chase, R. (1978). Di mana pelanggan muat dalam operasi layanan? Ulasan Bisnis Harvard (56), 137-142.

Creswell, JW (2007). Kualitatif Kirim dan Desain Penelitian (ed 2.). London: SAGE Publications.

Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Pantelidis, I. (2012). Makanan dan Minuman Manajemen. (Edisi ke-5.). New York: Routledge.

Hari, GS, & Wensley, R. (1988). Menilai Keuntungan: Sebuah kerangka kerja untuk mendiagnosa keunggulan kompetitif. Journal of Marketing (52), 1-20.

Deming, W. (1982). Kualitas, Produktivitas dan Posisi Kompetitif. Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Studi Teknik.

Denzin, NK, & Lincoln, YS (2005). Sage Handbook of Penelitian Kualitatif (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Euromonitor International. (2015, Juni). Lengkap Restoran di Finlandia. Diperoleh Agustus 31, 2015, dari Euromonitor Internasional: http://www.euromonitor.com/full-service- restoran-di-finlandia / laporan

Ferdinand, A. (2000). Manajemen Pemasaran: Sebuah Pendekatan Stratejik. Semarang: Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

Flick, U. (2014). SAGE buku pegangan analisis data kualitatif. SAGE.

Gronroos, C. (1998). Layanan Pemasaran: Kasus Produk Hilang. Jurnal Bisnis dan Industri Pemasaran (13), 322-338.

Gronroos, C. (2000). Refelctions layanan: Jasa Pemasaran Datang Umur. Dalam TA Swarts, & D. Iacobucci (Eds.), Handbook of Marketing Services & Manajemen. Sage Publications, Inc.

Groupon Works. (2013, 2 Agustus). Groupon Works. Diperoleh September 3, 2015,

dari Bagaimana Pasar Fine Dining Restaurant: https://www.grouponworks.com/articles/food- minum / marketing-makanan-minuman / hubungan masyarakat-marketing-makanan-minuman / how-to -Pasar-a-baik-makan-restoran .

Grove, SJ, Fisk, RP, & John, J. (2000). Jasa Teater: Pedoman dan Implikasi. Di TA Stewarts, & D. Iacobucci (Eds.). Sage Publications, Inc..

Grunert, KG, & Ellegaard, C. (1992, Oktober). Konsep kunci sukses: Teori dan Metode. Diperoleh 21 Agustus 2015, dari http://pure.au.dk/portal/files/32299581/wp04.pdf

Hakkinen, C.-R. (Ed.). (2010). Dikendalikan Hiburan - Restoran Finlandia di abad ke-20. Diperoleh 30 Agustus 2015, dari Elektra Helsinki: http://elektra.helsinki.fi/sillanpaasum.pdf

Halla, T. (2014, 12 11). Ruotsi päihittää Suomen matkailu- ja ravintola-alan myynnissä. Diperoleh 5 13, 2015, dari Maaseudun Tulevaisuus: http://www.maaseuduntulevaisuus.fi/politiikka-ja-talous/ruotsi-p% C3% A4ihitt% C3% A4% C3% A4-Suomen-Matkailu-ja-ravintola-alan-myynniss% C3% A4,76924.

Helsingin hotelli- ja ravintolamuseo. (2003). Ravintolakulttuurin historia Suomessa. (J. Juvonen, Editor) Diperoleh 5 13, 2015, dari Sinunsavo: **http://www.sinunsavo.fi/suomen- ruokakulttuurin-historiaa /** 5-ravintolakulttuurin-historia-Suomessa

Hotelli-ja ravintolamuseo. (2003). Anniskeluravintolat muotoutuivat vuosikymmenten aikana. (R. Järvinen, Editor) Diperoleh 5 13, 2015, dari sinunsavo: http://www.sinunsavo.fi/suomen- ruokakulttuurin-historiaa / 3-anniskeluravintolat-muotoutuivat-vuosikymmenten-aikana

Howell, M., & Prevenier, W. (2011). Dari Sumber Terpercaya: Sebuah Pengantar Metode Historical. New York: Cornell University Press.

Huuskonen, A. (2015, 24 Agustus). harga produsen untuk produk manufaktur turun 1,1 persen dari Juli tahun lalu. Diperoleh 30 Agustus 2015, dari statistik Finlandia: http://www.stat.fi/til/thi/2015/07/thi_2015_07_2015-08-24_tie_001_en.html.

Organisasi Buruh Internasional. (2010). Perkembangan dan tantangan di perhotelan dan pariwisata sektor. Forum Dialog global untuk Hotel, Catering, Sektor Pariwisata. 1, p. 5. Jenewa: Organisasi Perburuhan Internasional.

Jacquelyn, L. (2001). Restoran dan Lima Bisnis Makanan Lainnya. Pengusaha Press.

Johnston, R. (1985). Strategi operasi. Dalam C. Voss, C. Armistead, B. Johnston, & B. Morris.

Manajemen Operasi di Industri Jasa dan Sektor Publik (pp. 269-274). John Wiley

& Sons.

Kangassalo, P. (2015, 29 Juni). Meningkatnya tren suasana ekonomi mereda pada bulan Juni. Diperoleh 30 Agustus 2015, dari statistik Finlandia: http://www.stat.fi/til/kbar/2015/06/kbar_2015_06_2015-06-29_tie_001_en.html

Kaplan, RS, & Norton, DP (1996). Balanced Scorecard: Menerjemahkan Strategi ke Aksi. Boston: Harvard Business School Press.

Kaplan, RS, & Norton, D. (1996, Januari-Februari). Menggunakan Balanced Scorecard sebagai Sistem Manajemen Strategis. ulasan Bisnis Harvard . 75-85.

Kim, WC, & Mauborgne, R. (2009, Mei). Blue Ocean Strategy. ulasan Bisnis Harvard .

LeCompte, MD, & Goetz, JP (1982). Masalah reliabilitas dan validitas dalam penelitian etnografi. Ulasan penelitian pendidikan (52), 31.

Levitt, T. (1972, September-Oktober). Pendekatan jalur produksi untuk layanan. ulasan Bisnis Harvard .

Lonely Planet. (2014, 8 15). Restoran di Jyvaskyla. Diperoleh 10 19 2015, dari Lonely Planet: http://www.lonelyplanet.com/finland/jyvaskyla/restaurants

Matkailu- ja Ravintolapalvelut Mara. (2013, 3 18). Matkailu- ja ravintola-alan painoarvo Suomessa kasvaa. Diperoleh 5 13, 2015, dari Opetin: http://www.opetin.fi/matkailu-ja- ravintola-alan-painoarvo-Suomessa-kasvaa /

Matkailu- ja Ravintolapalvelut Mara. (2014). Ravintolaruoan verotus. Diperoleh 5 11, 2015, dari MARA: https://www.mara.fi/ruokamyynti-ravintoloissa/

McCarthy, EJ (1960). Pemasaran Dasar: Sebuah Pendekatan Manajerial (Vol. AKU AKU AKU). (RD Irwin, Ed.) Homewood.

Merriam. (1988). studi kasus dalam pendidikan: Sebuah pendekatan kualitatif. San Francisco: Jossey-Bass.

Miles, MB, & Huberman, AM (1994). Analisis Data Kualitatif. Thousand Oaks, California: Sage.

Miles, MB, & Huberman, AM (1984). Analisis Data Kualitatif: Sebuah Buku Sumber Metode Baru. Thousand Oaks, California: Sage.

Miles, MB, & Huberman, AM (1994). Analisis data kualitatif: Sebuah Buku Sumber diperluas (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.

Mintzberg, H. (1990). pembentukan strategi: Sekolah pikiran. Di JW Fredrickson, Perspektif tentang manajemen strategis (pp. 105-236). GRand Rapids: Harper.

Morris, B. (1985). Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam C. Voss, C.

Armistead, B. Johnston, & B. Morris, Manajemen Operasi di Industri Jasa dan Sektor Publik (pp. 81-84). John Wiley & Sons.

Muller-Bloch, C., & Kranz, J. (2015). A framework for rigorously identifying research gap and qualitative literature reviews. In Proceeding of the International Conference in Information System.

Numminen, M. (2015, 10 16). Vuoden viiniravintola löytyy Jyväskylästä. Diperoleh 10 22, 2015, dari Viinilehti: https://viinilehti.fi/2015/10/vuoden-viiniravintola-loytyy-jyvaskylasta/

Parmenter, D. (2010). Key Performance Indicators (KPI): Developng, Pelaksana, dan Menggunakan Winning KPI (2nd Edition ed.). John Wiley & Sons.

Pelkonen, A. (2013, 4 17). Ruoka ja Matkalu. Diperoleh 5 13, 2015, dari Ravintola-ala mullistunut viime vuosikymmeninä: https://ruokajamatkailu.wordpress.com/2013/04/17/ravintola-ala-mullistunut-viime- vuosikymmenina /

Petersen, B. (1991). Menuju taksonomi seragam faktor keberhasilan. Copenhagen: Copenhagen Business School.

Porter, ME (1980). Strategi competitve. New York: Free Press.

Porter, ME (2008). Pasukan bagaimana Kompetitif Strategi Shape. Dalam ME Porter, Persaingan (Diperbarui dan diperluas ed.). Boston: Harvard Business School Pulishing.

Porter, ME (1998). The competitive Keuntungan dari Bangsa (2nd Edition ed.). New York: Free Press.

Remes, T. (2015, 25 Agustus). Tingkat pengangguran 8,4 persen pada bulan Juli. Diperoleh 30 Agustus 2015, dari statistik Finlandia: http://www.stat.fi/til/tyti/2015/07/tyti_2015_07_2015-08-25_tie_001_en.html

Richard, M. (2018). Ini tantangan pengembangan bisnis restoran di Indonesia. Diunduh dari: https://ekonomi.bisnis.com. Pada tanggal 12 Januari 2019.

Sasser, W., Olsen, R., & Wyckoff, D. (1978). Manajemen Layanan Operasi. Boston: Allyn dan Bacon.

Sousa de Vasconcellos e Sá, JA, & Hambrick, DC (1989). faktor kunci keberhasilan: Uji teori umum di sektor produk industri yang matang. Manajemen Journal Strategis (10), 367-382.

Strauss, A., & Corbin, J. (1990). Dasar-dasar penelitian kualitatif: Grounded prosedur teori dan teknik. Newbury Park: CA: Sage.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry. (2004). TOIMIALAVUOROPUHELU - HOTELLI-, RAVINTOLA- JA MATKAILUTOIMIALA.

Sutriyanto, (2014). Dalam 5 tahun jumlah restoran kelas menengah tumbuh 250 persen. Diunduh dari: http://www.tribunnews.com. Pada tanggal 12 januari 2019

Tegelberg, K. (2015, 4 1). Ravintola-ala ei tarvitse tukiaisia. Diperoleh 5 13, 2015, dari Savonmaa: http://www.savonmaa.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=9228:ravintola- ala-ei-tarvitse-tukiaisia & catid = 4: paikallisuutiset & Itemid = 3

Thompson, A., MA, P., Gamble, J., & Strickland. (2011). Kerajinan dan Pelaksana Strategi: The Quest untuk Keunggulan Kompetitif, Konsep dan Kasus (ed-18.). New York: McGraw-Hill.

Thompson, J. (1967). Organisasi dalam Aksi. New York: McGraw-Hill.

Tren Fine Dining. (2011). Restaurant, Food & Beverage Pasar Handbook Research.

Uuttu, A. (2015, 27 Agustus). upah dan gaji penerima naik 1,2 persen pada April-Juni. Diperoleh 30 Agustus 2015, dari statistik Finlandia: http://www.stat.fi/til/ati/2015/02/ati_2015_02_2015-08-27_tie_001_en.html

Varjonen, J. (2013, Maret 20). Di mana dan kapan kita makan? Diperoleh 30 Agustus 2015, dari statistik Finlandia: http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-09-24_008.html?s=0

Vihmo, J. (2014). Kotimainen kysyntä vähenee edelleen. Matkailu- ja Ravintolapalvelut Mara ry. Matkailu- ja Ravintolapalvelut Mara ry.

Vihmo, J. (2015). Kotimainen kysyntä vähenee edelleen. Diperoleh 24 Agustus 2015, dari Mara: http://www.mara.fi/site/attachments/suhdannekatsaus.pdf

Voss, C. (1985). Lokasi. Dalam C. Voss, C. Armistead, B. Johnston, & B. Morris, Manajemen Operasi di Industri Jasa dan Sektor Publik. John Wiley & Sons.

Voss, C., Armistead, C., Johnston, B., & Morris, B. (1985). Manajemen Operasi di Industri Jasa dan Sektor Publik. Chichester, Inggris: John Wiley & Sons.

Wallace, C., & Forte, G. (2008). Profesional koki pribadi: bisnis melakukan bisnis sebagai koki pribadi. John Wiley & Sons.

Wickford, H. (2012, 8 10). The rata-rata Life Span dari Restoran. Diperoleh 10 18 2015, dari Azcentral: http://yourbusiness.azcentral.com/average-life-span-restaurant-6024.html

Pajak di seluruh dunia. (2015). PPN Finlandia dan pajak lainnya. Diperoleh 30 Agustus 2015, dari Pajak Seluruh Dunia: http://www.worldwide-tax.com/finland/fin_other.asp

Yin, RK (2003). Studi Kasus Penelitian: Desain dan Metode. CA: Thousand Oaks: Sage.

YLE. (2014, 6 Agustus). restoran Finlandia menderita tumbuh kerugian. Diperoleh 30 Agustus 2015, dari Yle Uutiset:

http://yle.fi/uutiset/finlands_restaurants_suffer_growing_losses/7395883

Zorn, T. (2005, 10 5). Merancang dan Melakukan Wawancara Semi-terstruktur untuk Penelitian.

Diperoleh 10 17 2015, dari Pendidikan Utah: http://home.utah.edu/~u0326119/Comm4170- 01 / sumber / Interviewguidelines.pdf.

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP