

## 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, Great 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'Administration 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 .](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-  
myyntiss% C3% A4,76924.](http://www.maaseuduntulevaisuus.fi/politiikka-ja-talous/ruotsi-p%C3%A4ihitt%C3%A4%C3%A4-Suomen-Matkailu-ja-ravintola-alan-myyntiss%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 /](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](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.](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](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/ruokamyyni-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](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](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](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](http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-09-24_008.html?s=0)
- Vihmo, J. (2014). Kotimainen kysyntä vähenee edelleen. Matkailu- ja Ravintolapalvelut Marary. Matkailu- ja Ravintolapalvelut Marary.
- Vihmo, J. (2015). Kotimainen kysyntä vähenee edelleen. Diperoleh 24 Agustus 2015, dari Marary: <http://www.marary.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.worldwidetax.com/finland/fin\\_other.asp](http://www.worldwidetax.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](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](http://home.utah.edu/~u0326119/Comm4170-01/sumber/Interviewguidelines.pdf).