

DAFTAR PUSTAKA

- Afsyah, D. K. Al, & Santosa, S. B. (2022). Pengaruh Kenyamanan Layanan, Citra Merek, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Kantor Pos Indonesia di Wilayah Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, *11*, 1–11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/index>
- Alfaridzi, M. F., & Budiani, M. S. (2021). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan X. *Jurnal Penelitian Psikologi*, *8*(8), 17–31.
- Aprilius, A., Pono, M., & Munir, A. R. (2018). Strategi Pengembangan Usaha Restoran Menggunakan Analisis SWOT dan QSPM (Quantitatif Strategic Planning) di Restoran La Pizza Makassar. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Sosial*, *5*, 53–61.
- Astuti, F. F., Welsa, H., & Kurniawan, I. S. (2019). Pengaruh Variasi Menu dan Cita Rasa, Persepsi Harga, Kebersihan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Duta Minang Jl. Brigjen Katamso. *Manajemen Dewantara*, *3*(1), 151–160. <https://doi.org/10.26460/md.v3i1.7655>
- Bouraima, M. B., Qiu, Y., Yusupov, B., & Ndjegwes, C. M. (2020). A Study On the Development Strategy of the Railway Transportation System in the West African Economic and Monetary Union (WAEMU) Based on the SWOT/AHP Technique. *Scientific African*, *8*, e00388. <https://doi.org/10.1016/j.sciaf.2020.e00388>
- Brunnera, M., & Wolfartsbergera, J. (2020). Virtual Reality enriched Business Model Canvas Building Blocks for enhancing Customer Retention. *International Conference on Industry 4.0 and Smart Manufacturing (ISM 2019)*, *42*, 154–157.
- Bryson, J. M., Edwards, L. H., & Van Slyke, D. M. (2018). Getting Strategic About Strategic Planning Research. *Public Management Review*, *20*(3), 317–339. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Chaniago, N. S., Nasution, I., & Sarah, M. (2022). Penerapan Standar Operasional

- Prosedur (Sop) dalam Meningkatkan Layanan Akademik di Mas Al Washliyah 22 Tembung Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Malay*, 2, 1–32.
- Chou, S., Horng, J., Liu, C., & Gan, B. (2018). International Journal of Hospitality Management Explicating Restaurant Performance: The Nature and Foundations Of Sustainable Service and Organizational Environment. *International Journal of Hospitality Management*, 72(Januari), 56–66. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.004>
- Dewa, C. B. (2019). Pengaruh Kualitas Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan Cengkir Heritage Resto And Coffe. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 10(1), 21–25. <https://doi.org/10.31294/khi.v10i1.5639>
- Dewi, K. E. O., & Riana, I. G. (2019). *Pengaruh Pengembangan Karir, Kompensasi dan Komitmen Organisasional Terhadap Retensi Karyawan pada Bintang Kuta Hotel*. 8(2), 7836–7862.
- Dima, E. T. Y., & Waja, M. A. S. (2022). Peran Umkm Dalam Menjaga Stabilitas Perekonomian Masyarakat Akibat Pandemi Covid-19 di Kota Atambua Kabupaten Belu (Studi Kasus Home Industri Pembuatan Stik Berbahan Dasar Daun Kelor). *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ilmu Keguruan Dan Pendidikan*, 5(1), 9–13.
- Disperindag. (2020). *Jumlah UMKM Menurut Bidang di Kabupaten Pekalongan Tahun 2020*. Disperindag Kabupaten Pekalongan.
- Dwi, E. S., Koeshardjono, R. H., & Suharsono, J. (2020). Penggunaan Metode Balanced Scorecard dan SWOT Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada CV . Aqsha Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 46–52.
- Fitriana, I., & Astutiningsih, S. E. (2022). Implementation of 9P Marketing Mix Strategy in Order to Increase Sales Volume in Abdul Ghoffar Rejotangan Tulungagung's Koi Fish Farming Business. *Ilomata International Journal of Management*, 3(2), 203–221. <https://doi.org/10.52728/ijjm.v3i2.447>
- Galib, M., & Hidayat, M. (2018). Analisis Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Journal of Management Dan Business*, 2(1), 92–112. <https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/optimal/article/view/1852>

- Hakim, M., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. A. (2022). Evaluasi Strategi Bauran Pemasaran pada Rumah Makan Marina Hash Inn Manado di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 10(4), 243–252.
- Hartono, T., & Siagian, M. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di PT BPR Sejahtera Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 7(1), 220–237. pb160910179@upbatam.ac.id
- Hatta, I. H., Riskarini, D., & Ichwani, T. (2018). SME Business Development Strategy: SWOT and EFE-EFI Analysis. *Journal Applied Management*, 16(3), 537–543. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.03.19>
- Hermanto, Amani, T., Vidyastutik, E. D., & Herlambang, T. (2019). Fasilitas dan Lingkungan Kerja Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan pelanggan. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 9(2), 55–64. <https://doi.org/10.30741/wiga.v9i2.461>
- Ichwan, A. M., Syafitri, I., Rahmayani, M., Devi, S. R. I., & Putri, Y. S. (2022). The Implementation of Balanced Scorecard Perspective Performance Analysis : Case Study of Krispiku MSMEs. *E-JURNAL MANAJEMEN TSM*, 2(3), 119–128.
- Indrawati, M. (2020). Factors Affecting the Decision of Buying at the Culinary Tourism Center. *Proceedings of the 2nd International Conference on Business and Management of Technology (ICONBMT 2020)*, 175, 175–179. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210510.030>
- Julyanto, O., Wirani, A. P., & Nurhikmat, M. (2022). Analisa Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(4), 286–278.
- Kaplan, A. R. S., & Norton, D. P. (2000). *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Erlangga.
- Koesomowidjojo, S. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Raih Asa Sukses.
- Kour, J., El-den, J., & Sriratanaviriyakul, N. (2019). The Role Role of of Positive Psychology Psychology in in Improving Improving Employees ' Employees ' Performance and Organizational Productivity : An Experimental Study. *Procedia Computer Science*, 161, 226–232.

<https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.118>

- Kuesen, C. R., Mangantar, M., & Ogi, I. W. J. (2022). Evaluasi Bauran Pemasaran dalam Meningkatkan Volume Penjualan pada Rumah Makan Rica Tampurung Manado di Masa Pandemi Covid-19 Evaluation of the Marketing Mix in Increasing Sales Volume at Rica Tampurung Manado Restaurant During Covid-19 Pandemic. *Jurnal EMBA*, 10(3), 154–164.
- Kumalasari, F., Kara, M. H., Amiruddin, K., & Misbach, I. (2022). Analysis of the Development Strategy of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Kolaka district, Southeast Sulawesi, Indonesia. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 82–92. <https://ijmmu.com/index.php/ijmmu/article/view/3509%0Ahttps://ijmmu.com/index.php/ijmmu/article/download/3509/3101>
- Laksmiari, N. P. P. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Perusahaan Teh Bunga Teratai di Desa Patemon Kecamatan Serrit. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(1), 54–63. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/20066/12037>
- Lestari, T. I., & Yunita, L. (2020). The Implementation of SWOT Analysis as a Basis For Determining Marketing Strategies. *Enrichment: Journal of Management*, 10(2), 25–29.
- Letkowitz, J. (2018). Ethics and Values in Industrial-Organizational Psychology. In *Personnel Psychology* (Vol. 71, Issue 4, pp. 635–645). <https://doi.org/10.1111/peps.12300>
- Lisnawati, Rosa, A., Yunita, D., & Hartati. (2019). Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pesan antar Makanan Online di Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Misnis Sriwijaya*, 17(3), 1–12.
- Maghfurah, F., Dewi, R., & Hidayat, G. (2021). *Modifikasi Alat Pemanggang Jagung Kapasitas 2 kg / proses Dengan Pembalik*. November, 1–7.
- Mamonto, F. W., Tumbuan, W. J. F. ., & Rogi, M. H. (2021). Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian pada Rumah Makan Podomoro Poigar di Era Normal Baru. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 110–121.
- Masrianto, A., Hartoyo, H., Hubeis, A. V. S., & Hasanah, N. (2022). Digital

- Marketing Utilization Index for Evaluating and Improving Company Digital Marketing Capability. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 153. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030153>
- Mawuntu, P. S. T., & Aotama, R. C. (2022). Pengukuran Kinerja UMKM Berdasarkan Key Performance Indicators (KPI) Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi*, 21(1), 72–83. <https://doi.org/10.22225/we.21.1.2022.72-83>
- Mekasari, F. K., & Priminingtyas, D. N. (2022). Strategi Pengembangan Usaha Mie Instan Probiotik dengan Metode Balanced Scorecard dan Blue Ocean Strategy (Studi Kasus pada Umkm Noodleku, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang). *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis (JEPA)*, 6(4), 1507–1519.
- Modjo, M. I. (2020). Memetakan Jalan Penguatan Ekonomi Pasca Pandemi. *The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 103–116. <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.117>
- Namugenyi, C., Nimmagadda, S. L., & Reiners, T. (2019). Design of a SWOT Analysis Model and its Evaluation in Diverse Digital Business Ecosystem Contexts. *Procedia Computer Science*, 159, 1145–1154. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.283>
- Novita, H., & Situmorang, A. C. (2020). Pengaruh Net Profit Margin, Debt to Equity Ratio dan Inventory Turnover terhadap Harga Saham pada Perusahaan Consumer Goods Industry yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Owner (Riset & Jurnal Akuntansi)*, 4(1), 69–80. <https://doi.org/10.33395/owner.v4i1.188>
- Novitasari, Q. D., & Hidayati, R. A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Suku Bunga, dan Promosi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Rumah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gresik. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(01), 25–32. <https://doi.org/10.30587/mahasiswamanajemen.v1i01.1229>
- Nurlia. (2019). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi /Harapan dengan Hasil Kerja). *Meraja Journal*, 2(2), 51–66.
- Olesen, R. S., Hall, C. M., & Rasmussen, L. V. (2022). Forests Support People's

- Food and Nutrition Security Through Multiple Pathways in Low- and Middle-Income Countries. *One Earth*, 5(12), 1342–1353. <https://doi.org/10.1016/j.oneear.2022.11.005>
- Pandhi, R. (2018). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Usaha untuk Peningkatan Pendapatan Menurut Etika Bisnis Islam. *Jurnal Ekonomi Islam*, 10(1), 15–30.
- Permana, E., & Herlan. (2022). Strategi Pengembangan Bisnis UKM di Sentra UKM Fashion Bulak Timur, Kota Depok. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 11(1), 20–35. <https://ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/4368/3210>
- Pijls, R., Galetzka, M., Groen, B. H., & Pruyn, A. T. H. (2019). Comfortable Seating: The Influence of Seating Comfort and Acoustic Comfort on Customers Experience of Hospitality in a Self-Service Restaurant. *Applied Ergonomics*, 81. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2019.102902>
- Prasada, D., Oktavianti, N., & Kristiani, L. S. (2020). Pengaruh Pemberian Reward dan Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan pada PT. Sinar Kencana Jaya di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(1), 69–76.
- Pratiwi, E., Sujana, I. N., & Haris, I. A. (2019). Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Penerapan Program Kerja Bumdes Dwi Amertha Sari di Desa Jinengdalem. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 285. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20161>
- Quezada, L. E., Reinao, E. A., Palominos, P. I., & Oddershede, A. M. (2019). Measuring Performance Using SWOT Analysis and Balanced Scorecard. *Procedia Manufacturing*, 39, 786–793. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.430>
- Rahayu, E. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen T-Mart Express Indonesia. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.114>
- Rahman, K., & Kultsum, S. A. (2022). MSME Development Strategy of Mendoan and Tempe Keripik ECO 21 Sawangan Purwokerto with SWOT Analysis. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 113–138.
- Rangkuti, F. (2016). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT* (P. G. P. Utama (ed.)).

- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rompho, N. (2020). The Balanced Scorecard for School Management: Case Study of Thai Public Schools. *Measuring Business Excellence*, 24(3), 285–300. <https://doi.org/10.1108/MBE-02-2019-0012>
- Rusli, M. Y., & Surjadi, M. (2021). Business Development Strategy for Non-Financial Perspective Balance Scorecard Methods to Increase the Performance of Msmes in Indonesia During The Covid-19 Pandemic. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(2), 276–286. <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i2.1024>
- Sadikin, S., Sujana, D., & Hadian, D. (2020). Pengukuran Kinerja Tenant IBT-Polman Bandung Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(3), 48–62. <http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/288>
- Safira, B., & Ratnawati, D. (2021). Peran Sistem Informasi Akuntansi dalam Bentuk Digital bagi Peningkatan Kinerja pada Toko Busana Wanita “Damai Indah.” *Jurnal Syntax Admiration*, 2(5), 785–805. <https://doi.org/10.46799/jsa.v2i5.232>
- Sari, A. W., Alfiany, N., Hesti, A. N., & Nisa, A. Z. (2022). The Application of a Balanced Scorecard in SME: a Case Study of Milanzo Kids. *Keunis (Keuangan Dan Bisnis)*, 10(1), 56–65. <https://doi.org/10.32497/keunis.v10i1.3093>
- Setiawan, E. B., & Pahlevi, R. W. (2022). Strategi Pengembangan Usaha Angkringan Herbal Dewuyung dengan Menggunakan Analisis SWOT. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(1), 11–22. <http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Setiawannie, Y., & Rahmania, T. (2019). Performance Measurement of Public Hospitals Through the Integration of SWOT and Balanced Scorecard. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 3(2), 76. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v3i2.1472>

- Setyawan, D. (2018). Pendekatan Balance Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 12(2), 158–169.
- Shibani, A., & Gherbal, N. (2018). Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System in the Libyan Construction Industry. *Management Studies*, 6(1), 1–19. <https://doi.org/10.17265/2328-2185/2018.01.001>
- Siregar, R. Q., Rambe, R., & Simatupang, J. (2019). Pengaruh Net Profit Margin Dan Return on Assets Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Otomotif Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi)*, 2(1), 17–31.
- Suhendar, A. D. (2021). Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja dan Retensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank BJB Tbk. Cabang Tasikmalaya). *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 7(2), 182–193. <http://www.jurnal.plb.ac.id/index.php/atrabis/article/view/717%0Ahttp://www.jurnal.plb.ac.id/index.php/atrabis/article/download/717/421>
- Suradi, Syarifuddin, R., & Irianto. (2021). Perancangan Strategi Pemasaran Kopi Bisang Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Journal Industrial Engineering & Management (JUST-ME)*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.47398/just-me.v2i1.583>
- Surya, P. P., Rahim, A. R., Fauziyah, N., Sukaris, Munawaroh, A., Mirnawati, & Sholikha, N. (2020). Sosialisasi Penggunaan Mesin Kasir Digital pada Toko Kelontong di Desa Tenggor Kecamatan Balongpanggung Kabupaten Gresik. *Journal of Community Service*, 2(2), 364–369.
- Szromek, A. R. (2021). The Sustainable Business Model of SPA Tourism Enterprise Results of Research Carried Out in Poland. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 1–20. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010073>
- Tampubolon, J., Mardhatillah, A., & Mariana, D. A. (2019). Analisis Kualitas dan Pemasaran Produk Makanan Kaleng XYZ dengan Bauran Pemasaran. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Prima*, 3(1), 8–12.
- Voukkali, I., & Zorpas, A. A. (2022). Evaluation of Urban Metabolism Assessment

- Methods Through SWOT Analysis and Analytical Hierocracy Process. *Science of The Total Environment*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2021.150700>
- Wahyuni, F., & Lukito, H. (2019). Evaluasi Kinerja dengan Pendekatan Balanced Scorecard - Perspektif Proses Bisnis Internal dan Pembelajaran/Pertumbuhan. *Jurnal Mirai Management*, 4(2), 326–346.
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>
- Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Pelatihan dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Warta*.
- Wardana, M. W., Sidiq, A., & Jaya, I. (2019). Analisis Kelayakan Usaha Rumah Makan Ayam Jingkrak dengan Pendekatan SWOT. *Jurnal Rekayasa, Teknologi, Dan Sains*, 3, 77–81.
- Wardi, Y., Abror, & Trinanda, O. (2019). Service Excellent Rumah Makan Padang dalam Perspektif Wisata Islami. *International Journal of Community Service Learning*, 3(3), 133–137.
- Wedadjati, R. S., & Helmi, S. (2022). Evaluasi Kepuasan Karyawan Berbasis Herzberg's Two Factors Motivation Theory. *Journal Management, Business, and Accounting*, 21(3), 246–262. <https://doi.org/10.33557/mbia.v21i3.1777>
- Wijaya, F. S., & Hidayati, R. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kewajaran Harga, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada Tower Cafe Tembalang. *Diponegoro Journal of Management*, 9, 1–14.
- Yan, L. Y., Tan, G. W. H., Loh, X. M., Hew, J. J., & Ooi, K. B. (2021). QR Code and Mobile Payment: the Disruptive Forces in Retail. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102300>
- Yuwono, S. (2002). *Petunjuk praktis penyusunan Balanced Scorecard menuju Organisasi yang berfokus pada strategi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Zakiah, E. F., Kasmu, A. B. P., & Nugroho, L. (2022). Peran dan Fungsi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Dalam Memitigasi Resesi Ekonomi Global 2023. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(4), 1657–1668.
- Zulkarnaen, W., & Herlina, R. (2018). Pengaruh Kompensasi Langsung Dan Kompensasi Langsung kinerja Karyawan Bagian Staff PT. Pranata Jaya Abadi Banjaran. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(2), 90–114.

- Zulkarnain, Saputra, M. G., & Silvia, D. (2020). Strategi Pengembangan Bisnis Melalui Pendekatan Business Model Canvas pada PT Pitu Kreatif Berkah. *Journal Industrial Servicess*, 6(1), 55–61. <https://doi.org/10.36055/jiss.v6i1.9476>
- Zuniawan, A., Julyanto, O., Suryono, Y. B., Ikatrinasari, Z. F., Novitasari, Q. D., & Hidayati, R. A. (2020). Implementasi Metode Balanced Scorecard untuk Mengukur Kinerja di Perusahaan Engineering (Study Case PT. MSE). *Journal Industrial Servicess*, 1(2), 251–256. <https://doi.org/10.30587/mahasiswamanajemen.v1i01.1229>