

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Anatan, Lina. 2008. *Service Excelent*. Bandung : Alfabeta.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : PT.Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2009 . *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid I.
Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid I.
Jakarta : Erlangga.
- Ratnasari, Tri Ririn dan Aksa, Mastuti. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Surabaya : Ghalia
Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV Andi
Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Tiga.
Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT. Indeks.
- Widjaja, Bernard. 2009. *Life Style Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal

- Hesselink, Martijn. dan Wiele, Ton van der. (2003). *Mystery Shopping: In-depth measurement of customer satisfaction*. Erim report series research, 1-12.
- Saha, Kallol. (2009). *Mystery Shopping : A Marketing Research Tool to Measure Customer Satisfaction*. Journal of Business and Economic Issues 1(1), 1-91.

Website

- PT Fastfood Indonesia, Tbk. 2013. [Online] www.kfcindonesia.com [June, 02 2013].