

DAFTAR PUSTAKA

- A Muwafik Saleh. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Anderson, S. P., & Renault, R. (2011). *Price discrimination*. In *A Handbook of Transport Economics*. <https://doi.org/10.4324/9781315157405-9>
- Andhansari, P., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang Bus Po. Haryanto Kudus)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*.
- Artiningtyas, I., Minarsih, M. M., & Hasiolan, L. B. (2014). *Kepuasan Pelanggan*. In *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*
- Azis, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pt. Pos Indonesia (Persero))*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Benny Irawan, S.E., M. . (2017). *Pengaruh Saluran Distribusi Dan Harga Diskriminasi Terhadap Volume Penjualan Pada Pt. Presol Indo Prima Palembang*.
- Eka Desi Anggraini, Nova Retnowati, S. (2018). *Pengaruh Diskriminasi Harga , Pelayanan , Dan Display Produk Terhadap Volume Penjualan Di Indomaret (Studi Kasus Desa Randegan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo)*. *Universi*. 4(1), 22–33.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 :Update PLS Regresi*. Semarang. <https://doi.org/10.2307/1579941>
- Hartini, S. (2012). *Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.9744/jmk.14.1.83-90>
- Hartnett, J. L., Schechter, S. H., & Kropp, D. H. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. *Academy of Management Review*. <https://doi.org/10.5465/amr.1988.4307572>
- Hayati, Y. H., & Hakim, A. L. (2018). *Pengaruh Diskriminasi Harga Terhadap Peningkatan Penjualan Kartu Perdana Im3 Pada Pt. Nusapro Telemedia Persada Bogor*. *Jimfe (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*. <https://doi.org/10.34203/jimfe.v1i2.561>

- Hendryadi, H. (2017). *Validitas Isi: Tahap Awal Pengembangan Kuesioner. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i2.47>
- Herdiana. (2018). *Uji Asumsi Klasik. Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Janie, A. D. . (2012). *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan SPSS. In Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan SPSS*.
- Limakrisna, N., & Susilo, W. H. (2012). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Aplikasi Dalam Bisnis. In Manajemen Pemasaran Teori Dan Aplikasi Dalam Bisnis*.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Pelayanan jasa. In Pelayanan Jasa Merupakan Bagian Integral Dengan Penawaran Total, Oleh Karena Itu Perhatian Harus Diberikan Pada Seluruh Aspek Penawaran Untuk Mencapai Keseimbangan Yang Dapat Memuaskan Target Konsumen*. <https://doi.org/10.1177/0300985809357753>
- Mukamad Yasin Mubarak, Nova Retnowati, A. F. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Diskriminasi Harga, Dan Promosi Terhadap Minat Beli Produk Sepeda Motor Yamaha Vixion (Studi kasus Dealer Al Handoko Sedati Sidoarjo)*. 4(1).
- Normasari, S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya.
- Philip Kotler, G. A. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13*. Jilid 1.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa)*. Among Makarti.
- Segoro, W. (2013). *The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. Procedia - Social and Behavioral Sciences. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.433>
- Setiawan, D., Suryoko, S., & Listyorini, S. (2014). *Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip.
- Stole, L. A. (2007). *Price Discrimination and Competition*. In Handbook of Industrial Organization Chapter 34. [https://doi.org/10.1016/S1573-448X\(06\)03034-2](https://doi.org/10.1016/S1573-448X(06)03034-2)
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif & kualitatif*. Journal of Experimental Psychology: General.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian. Metode Penelitian*. Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Journal of Chemical Information and Modeling. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Suliyanto. (2011a). *Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas*. In ekonometrika terapan.
- Suliyanto. (2011b). *Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas*. In Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi dengan SPSS.
- Sunyoto, D. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. In Buku seru.
- Telkom.co.id. (2020). *Tentang Telkomgroup*. https://telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat
- Tjiptono. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Tjiptono. (2017). *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan & Kepuasan. Young Consumers*. <https://doi.org/10.1108/YC-05-2017-00697>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. In 1. Yogyakarta: BPFE
- Top Brand Award. (2020). *Survei Top Brand Index IndiHome*. https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=indihome
- Widoyoko, E. P. (2012). *Teknik penyusunan instrumen penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yuwanto, L., & Halim, V. (2017). *Uji Normalitas*. In Panduan Statistik.
- Zeithaml, V. A. (1988). *Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence*. Journal of Marketing. <https://doi.org/10.2307/1251446>.