

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisis Statistic Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Media Com
- Republik Indonesia. 1999. Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi. Lembaran Negara RI Tahun 1999. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Sari, Dewi Asprina. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Positive Word Of Mouth (Studi Kasus Pada Pelanggan Telkom Speedy di Semarang)*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan*. Yogyakarta: Andi
- Swastha, Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Marketing*. Edisi III. Yogyakarta: CV. Andi Offset Edisi Ketiga
- _____. 2007. *Manajemen Jasa*. Edisi III. Yogyakarta: Ansy Offset
- _____. 2007. *Pemasaran Jasa*. Cetakan Ketiga. Malang: Bayu Media
- _____. 2012. *Pemasaran strategik*. Edisi kedua. Yogyakarta: CV. Andi Offset Edisi Ketiga
- Tjiptono, Fandi & Chandra Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi
- www.apjii.or.id (Diakses 1 November 2016, Jam 15.00)
- www.swa.co.id/TelecommunicationUpdate/telkom-update/indihome-menjadi-merek-terbaik-dalam-indonesia-best-brand-award-2016 (diakses 9 Februari 2017, jam 20.10)
- www.telkom.co.id (diakses 25 Oktober 2016, Jam 19:00)
- www.en.globalstatistik.com/pengertian-autokorelasi-positif-dan-negatif-dengan-spss/ (diakses 18 maret 2017, jam 20.00)
- www.expresisastra.blogspot.co.id/2013/10/Pengertian-Reliabilitas-dan-contoh-pengujian-validitas-dan-reliabilitas.html (diakses 18 maret 2017, jam 20.37)
- www.statistikian.com/2016/11/uji-multikolinearitas.html (diakses 18 Maret 2017, jam 20.45)