

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Pokok Permasalahan.....	7
1.3.Batasan Penelitian.....	8
1.4.Tujuan Penelitian.....	8
1.5.Manfaat Penelitian.....	9
1.6.Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1. Pemasaran Bisnis ke Bisnis (<i>B2B-Business to Business Marketing</i>)..	12
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3. Loyalitas Pelanggan.....	24



2.4. <i>Variety Seeking Behavior</i>	25
2.5. Pemasaran Jasa.....	27
2.6. Bauran Pemasaran Jasa.....	28
2.7. Kualitas Produk.....	30
2.8. Kualitas Pelayanan.....	31
2.9. Perumusan Hipotesis.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

1.1. Jenis Penelitian.....	37
1.2. Rancangan Penelitian.....	37
1.3. Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	38
1.4. Populasi dan Sampel.....	44
1.5. Metode Pengumpulan Data.....	47
1.6. Metode Analisis Data.....	48

BAB IV DESKRIPSI PERUSAHAAN

4.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	55
4.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	57
4.3. Organisasi Umum.....	58
4.4. Pemasaran Vidi <i>Catering</i>	61



BAB V HASIL DAN PEMASARAN

5.1. Validitas Dan Reliabilitas.....	67
5.2. Deskriptif Data Penelitian.....	71
5.3. Uji Hipotesis.....	75
5.4. Pembahasan.....	80

BAB VI KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI

6.1. Kesimpulan.....	83
6.2. Rekomendasi.....	84
6.3. Implikasi.....	86

DAFTAR PUSTAKA.....	89
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	92
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Nama Institusi Yang Menjadi Sampel Penelitian.....	46
Tabel 4.1 Distribusi Tingkatan Pendidikan Karyawan Vidi <i>Catering</i>	58
Tabel 5.1 Hasil Validitas Variabel Kualitas Produk.....	67
Tabel 5.2 Hasil Validitas Variabel Distribusi.....	68
Tabel 5.3 Hasil Validitas Variabel Harga	68
Tabel 5.4 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 5.5 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 5.6 Hasil Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 5.7 Hasil Validitas Variabel <i>Variety Seeking Behavior</i>	70
Tabel 5.8 Hasil Reliabilitas Variabel Penelitian.....	71
Tabel 5.9 Deskripsi Data Variabel.....	72
Tabel 5.10 Deskripsi Frekuensi Variabel Kualitas Produk, Distribusi, Harga, dan Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 5.11 Deskripsi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan dan <i>Variety Seeking Behavior</i>	75
Tabel 5.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Kepuasan Pelanggan.....	76
Tabel 5.13 Hasil Analisis Regresi Berganda Loyalitas Pelanggan.....	78



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis kepuasan dan loyalitas pelanggan yang dimoderasi oleh variety seeking behavior dalam konteks business to business (B2B) marketing :: Studi empiris pada Vidi Catering Yogyakarta
YUANGVISETIARINI, Harning, Ike Janita Dewi, Dr.,MBA

Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Factors of Food Quality</i>	31
Gambar 2.2 Model Penelitian Loyalitas Pelanggan.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Vidi <i>Catering</i>	60



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis kepuasan dan loyalitas pelanggan yang dimoderasi oleh variety seeking behavior dalam konteks business to business (B2B) marketing :: Studi empiris pada Vidi Catering Yogyakarta
YUANGVISETIARINI, Harning, Ike Janita Dewi, Dr.,MBA

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://eprints.ugm.ac.id/>

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Kuesioner Penelitian	92
Lampiran II Validitas dan Reliabilitas	97
Lampiran III Deskripsi Data	111
Lampiran IV Regresi Linier Berganda dan Regresi Moderasi	114