PENGARUH *REBRANDING* , KUALITAS LAYANAN, TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN ULANG PADA JASA PT. POS IND DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

(Studi Kasus Pos Indonesia cabang Kota Madiun)

SKRIPSI

ELSA RIYANITA

NIM. 2203102219

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

HALAMAN JUDUL

PENGARUH *REBRANDING* , KUALITAS LAYANAN, TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN ULANG PADA JASA PT. POS IND DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* .

(Studi Kasus Pos Indonesia cabang Kota Madiun)

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk
memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Strata 1 Manajemen

OLEH:
ELSA RIYANITA
NIM. 2203102219

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Elsa Riyanita telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 23 Juli 2026

Pembimbing I

Dr. Dra. Nunik Srijani, M. Pd,, M. M.

NIDN. 0020116701

Madiun, 23 Juli 2026

Pembimbing II

Dr. Hari Purwanto, S, E.. M. M.

NIDN. 0728047704

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Elsa Riyanita ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis, 30 Juli 2026

Panitia Penguji,

Dr. Aprivanti, S.E., M.M. — Ketua
NIDN. 0704047305

Robby Sandhi Desyarti,S.E.,M.M. — Sekretaris
NIDN.0724128802

Dr. Dra. Ninik Srijani, M. Pd,, M. M. — Anggota
NIDN. 0020116701

Dr. Hari Purwanto, S, E.. M. M. — Anggota
NIDN. 0728047704

Dr. Aprivanti, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0704047305

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen

Dr. Aprivanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Elsa Riyanita
Nim	: 2203102219
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 21 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Elsa Riyanita

NIM. 2203102219

MOTTO

‘‘Bukan siapa yang paling cepat, tapi siapa yang paling konsisten "Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat." (Q.S. Al-Mujadalah ayat 11)

Kesuksesan bukan tentang seberapa cepat kita sampai, tetapi tentang seberapa konsisten kita melangkah. (elsa.r)

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan yang telah diberikan, karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

1. **Kepada Orang Tuaku Tercinta**

   Terima kasih atas kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, pengorbanan, dukungan, serta kepercayaan yang selalu diberikan. Karya ini menjadi salah satu bentuk rasa hormat dan terima kasih atas segala perjuangan yang telah dilakukan untuk masa depanku.

2. **Keluarga Besarku**

   Terima kasih atas doa, perhatian, semangat, dan dukungan yang selalu mengiringi setiap langkahku hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini.

3. **Dosen Pembimbing Dan Seluruh Dosen Program Studi Manajeman**

   Terima kasih atas ilmu, bimbingan, arahan, kesabaran, serta motivasi yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

4. Sahabat Dan Teman-Teman Seperjuangan

Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, serta semangat yang telah diberikan selama menjalani proses perkuliahan. Setiap kenangan dan perjuangan bersama akan selalu menjadi bagian yang berharga.

5. Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun, yang telah menjadi tempat menimba ilmu, mengembangkan kemampuan, serta memberikan pengalaman yang sangat berarti.

6. Diriku Sendiri

Terima kasih karena telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah meskipun menghadapi berbagai tantangan. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik di masa depan.

Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi langkah awal untuk terus berkarya dan mengembangkan ilmu pengetahuan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Swt. yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **" Pengaruh *Rebranding*, Kualitas Layanan, Terhadap Keputusan Menggunakan Ulang Pada Jasa Pt. Pos Ind Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pos Indonesia Cabang Kota Madiun) ."** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, hambatan, serta proses pembelajaran yang memberikan pengalaman berharga bagi penulis. Berkat doa, dukungan, bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M..Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen

   Ibu Dr. Dra. Ninik Srijani, M.Pd., MM. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, bimbingan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran dan ketelitian beliau dalam membimbing

menjadi motivasi besar bagi penulis untuk terus memperbaiki dan menyelesaikan penelitian ini.

4. Bapak Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik yang membangun, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi. Penulis sangat bersyukur atas kesabaran dan perhatian beliau dalam mengarahkan setiap tahapan penelitian hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan.
6. orang tua penulis yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, motivasi, serta semangat yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas setiap perjuangan dan kepercayaan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini..
7. Sahabat penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa, dukungan, semangat, kebersamaan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Madiun, 21 Juli 2026

Elsa Riyanita
NIM. 2203102219

DAFTAR ISI

SKRIPSI..... i

HALAM AN JUDUL..... ii

DAFTAR ISI..... iii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang..... 1

B. Batasan Masalah..... 7

C. Rumusan Masalah..... 8

D. Tujuan Penelitian..... 9

E. Manfaat Penelitian..... 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA..... 12

A. Kajian Pustaka..... 12

B. Penelitian Terdahulu..... 44

C. Kerangka Berpikir..... 48

D. Pengembangan Hipotesis Penelitian..... 50

1. Pengaruh *Rebranding* terhadap Keputusan Menggunakan Ulang..... 50

2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Ulang..... 52

3. Pengaruh *Rebranding* terhadap Kepuasan Konsumen..... 54

4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen..... 56

5. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Menggunakan Ulang
. 57

6. Pengaruh *Rebranding* terhadap Keputusan Menggunakan Ulang melalui

Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* 59

7. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Ulang melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* 61

BAB III METODE PENELITIAN 64

A. Tempat dan Waktu Penelitian 64

B. Jadwal Penelitian 65

C. Desain Penelitian 65

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 67

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 68

F. Teknik Pengumpulan Data 73

a. Analisis Regresi Tahap I 77

b. Analisis Regresi Tahap II 78

c. Koefisien Determinasi (R^2) 79

d. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) 79

e. Uji Sobel *(Sobel Test)* 81

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 83

A. Gambaran Umum Penelitian 83

B. Deskripsi Data 85

a. Deskripsi Variabel *Rebranding* (X1) 85

b. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X2) 87

c. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Z) 88

d. Deskripsi Variabel Keputusan Menggunakan Ulang (Y) 89

C. Hasil Analisis Data 90

a. Uji Instrumen 90

b. Uji Asumsi Klasik 96

c. Analisis Jalur (*Path Analysis*) 101

d. Uji Hipotesis 107

D. PEMBAHASAN 114

1. Pengaruh *Rebranding* (X1) terhadap Keputusan Menggunakan Ulang (Y) 114

2. Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Keputusan Menggunakan Ulang (Y) 116

3. Pengaruh *Rebranding* (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Z) 117

4. Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Z) 119

5. Pengaruh Kepuasan Konsumen (Z) terhadap Keputusan Menggunakan Ulang (Y) 120

6. Pengaruh *Rebranding* (X1) terhadap Keputusan Menggunakan Ulang (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z) sebagai Variabel *Intervening* 121

7. Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Keputusan Menggunakan Ulang (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z) sebagai Variabel *Intervening* 123

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 125

A. Kesimpulan 125

B. Implikasi Teoritis 127

C. Implikasi Praktis 128

8. Saran 129

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan 44
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian 65
Tabel 3. 2 Definisi Oprasional Variabel Penelitian 70
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian Skala Likert 74
Tabel 4. 1 Deskripsi Variabel Rebranding (X1) 85
Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X2) 87
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Z) 88
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Keputusan Menggunakan Ulang (Y) 89
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Rebranding (X1) 91
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2) 92
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Z) 93
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan Ulang (Y) 93
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas 95
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas 96
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas 98
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas 99
Tabel 4. 13 Uji Autokorelasi 100
Tabel 4. 14 Hasil Uji Path Analysis Coefficients Model 1 101
Tabel 4. 15 Hasil Uji Path Analysis Coefficients Model 2 104
Tabel 4. 16 Hasil Sub Struktural I 107
Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial (Uji t) Sub Struktural 2 108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Teori Perilaku Direncanakan (Theory of Planned Behavior)..... 13
Gambar 2. 2 Teori Tindakan Beralasan (Theory of Reasoned Action)..... 16
Gambar 4. 1 Diagram Jalur Path Analysis.....107