DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice-Hall.

Alma, B. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. Anggraini, F. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan *SERVQUAL* terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Indonesia di Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, *6*(1), 45–58.

Cahyadi, D., & Heryanto, I. (2022). Pengaruh *Rebranding* terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen pada Layanan Digital. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, *15*(1), 1–18.

Dhea Romadhona Achmadi, Sarwani Sarwani, Dian Ferriswara, & Damajanti Sri Lestari. (2026). The Effect of Service Quality, Promotion, and Price on Customer Satisfaction in Pt. Pos Indonesia (Persero) Pati. *International Journal of Management, Accounting &Amp; Finance (KBIJMAF)*, *3*(1), 30–39.

Fatimah, R., Rahardjo, S., & Purnomo, A. (2021). Strategi *Rebranding* dan Dampaknya terhadap Persepsi Merek dan Niat Pembelian Ulang pada Perusahaan BUMN. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, *3*(2), 112–128.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley.

Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan* 131

Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris (Edisi 3). Semarang:

Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, *31*(1), 2–24.

Handoyo, A. F., Gaffar, V., Adhistian, P., & Wibowo, P. (2025). The effect of quality service and price perceptions on customer satisfaction and its implications for repurchase intentions of PT Pos Indonesia (Persero) courier service customers. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 4*(3), 5667–5683.

Hilary, D., & Parsono, S. (2024). *Strategi Rebranding PT Pos Indonesia Menjadi PosIND*. e-Proceeding of Management, 11(6), 7581–7589. Universitas Telkom.

Hui, G., Al Mamun, A., Reza, M. N. H., & Hussain, W. M. H. W. (2025). An empirical study on logistic service quality, customer satisfaction, and cross-border repurchase intention. *Heliyon, 11*(1), e41156.

Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (4th ed.). Essex: Pearson Education Limited.

Khoirunnisa, A. ., Maulana, R. R., Taufik, N. I., & Kurniawan, I. (2025). ANALISIS *REBRANDING* TERHADAP MINAT MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN LAYANAN EKSPEDISI PT POS INDONESIA. *GEMAH RIPAH: Jurnal Bisnis*, *5*(03), 343–351.

https://doi.org/10.69957/grjb.v5i03.2394

Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18th ed.). Hoboken: Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Hoboken: Pearson Education.

Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. Chichester: John Wiley & Sons.

Mahadi, L., & Wandebori, H. (2024). Analysis of Service Quality PT Pos Indonesia to Improve Market Share. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *12*(2), 2085–2094. https://doi.org/10.37676/ekombis.v12i2.5384

Nugraha, R., Supriyadi, E., & Khoerunnisa, P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Logistik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Teknik Industri, 23*(2), 88–101.

Pambudi, A., & Wahyudi, T. (2023). Transformasi Digital dan *Rebranding* BUMN: Pengaruhnya terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, *6*(1), 55–72.

Pratiwi, D., & Santoso, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Keputusan Menggunakan Ulang pada Perusahaan Jasa Ekspedisi. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, *9*(2), 134–150.

Ramadinka, R. I., & Irjayanti, M. (2024). Pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai variabel *intervening* pada *Logistics Service Provider* (Studi kasus Pos

Indonesia). *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING), 7*(5).

Sari, M., Kurniawan, A., & Rahayu, T. (2023). Dampak *Rebranding* terhadap Persepsi Konsumen dan Loyalitas Merek pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, *14*(1), 22–38.

Satria, S. T., & Kirono, I. (2024). Evaluasi dan perbaikan proses pengiriman dan pengantaran pos untuk mengurangi tingkat keluhan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya 60000. *Ranah Research Journal of Multidisciplinary Research and Development*, *6*(1), 85–93.

Saori, S., Saftila, D., & Hopia, N. (2025). Implementasi Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Pos Indonesia Cabang Sukabumi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *5*(2), 388–396.

Soeharso, S. Y. (2024). Customer satisfaction as a mediator between service quality to repurchase intention in online shopping. *Cogent Business & Management*, *11*(1).

Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.).

Bandung: Alfabeta.

Tangalayuk, S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan BUMN Jasa. *Jurnal Ilmu*

Manajemen dan Bisnis, *12*(2), 89–105.

Tjiptono, F. (2022). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). New York: McGraw-Hill.