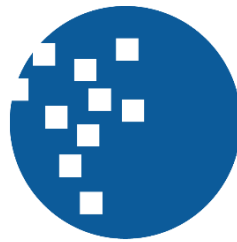


**PENGARUH CUSTOMER HABIT TERHADAP REVISIT  
INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA  
KONSUMEN POINT COFFEE DI KOTA TANGERANG**

**SELATAN**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

**Muhammad Rifat Abidin  
0000067086**

**PROGRAM STUDI MANAGEMENT  
BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2025**

**PENGARUH CUSTOMER HABIT TERHADAP REVISIT  
INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA  
KONSUMEN POINT COFFEE DI KOTA TANGERANG  
SELATAN**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Muhammad Rifat Abidin**

**0000067086**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA TANGERANG**

**2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul  
**PENGARUH CUSTOMER HABIT TERHADAP REVISIT INTENTION  
MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN POINT  
COFFEE DI KOTA TANGERANG SELATAN**

Oleh

Nama: Muhammad Rifat Abidin

NIM: 00000067086

Program Studi: Manajemen

Fakultas: Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 9 Desember 2025

Pembimbing

  
Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E., Ph.D  
NIDN: 0312028802

Ketua Program Studi Manajemen

  
Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O  
NIDN: 0323047801

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Rifat Abidin  
Nomor Induk Mahasiswa : 00000067086  
Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH CUSTOMER HABIT TERHADAP REVISIT INTENTION  
MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN POINT  
COFFEE DI KOTA TANGERANG SELATAN”**

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan **TIDAK LULUS** untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 8 Desember 2025



Muhammad Rifat Abidin

## **HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap :Muhammad Rifat Abidin  
NIM :0000067086  
Program Studi :Manajemen  
Judul Laporan :Pengaruh *Customer Habit* Terhadap Revisit Intention

Melalui Customer Satisfaction Pada Konsumen Point Coffee di Kota Tangerang Selatan

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas/Laporan/Project/Tugas Akhir\*(pilih salah satu) sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

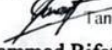
- Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja
- Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas
- Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun dalam pembuatan tugas

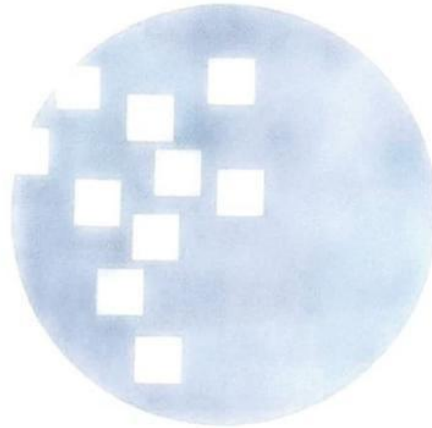
Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi

(3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 9 Desember 2025

 Tanda tangan  
Muhammad Rifat Abidin



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul  
*Pengaruh Customer Habit Terhadap Revisit Intention Melalui Customer  
Satisfaction Pada Konsumen Point Coffee di Kota Tangerang Selatan*

Oleh  
Nama : Muhammad Rifat Abidin  
NIM : 0000067086  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

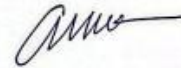
Telah diujikan pada hari rabu, 17 Desember 2025  
Pukul 08.00 s.d 09.30 dan dinyatakan  
**LULUS**  
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Tessa Handra, S.E., M.T.  
NIDN: 0322058406

Penguji



Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.  
NIDN: 0321107801

Pembimbing



Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E., Ph.D  
NIDN: 0312028802

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O  
NIDN: 032304780

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rifat Abidin  
NIM : 00000067086  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S1  
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh *Customer Habit* Terhadap Revisit Intention Melalui Customer Satisfaction Pada Konsumen Point Coffee di Kota Tangerang Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa\* (pilih salah satu):

- Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)\*\*.
- Lainnya, pilih salah satu:
- Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
  - Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 9 Desember 2025



Muhammad Rifat Abidin

\* Centang salah satu tanpa menghapus opsi yang tidak dipilih



## KATA PENGANTAR

Kata Pengantar dapat dikembangkan dan harus meliputi ucapan rasa syukur, tujuan pembuatan tugas akhir, ucapan terima kasih, dan harapan pada hasil Tugas Akhir ini. Mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Prio Utomo, S.T., M.P.C., selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Dr. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang sangat berharga sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Keluarga saya tercinta, terutama Papa dan Mama, yang senantiasa memberikan dukungan material, moral, serta doa yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan di Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan dukungan dan semangat selama pembuatan laporan ini.
7. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan hasil penelitian ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan informasi serta manfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan

Tangerang, 9 Desember 2025



Muhammad Rifat Abidin

**PENGARUH CUSTOMER HABIT TERHADAP REVISIT  
INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA  
KONSUMEN POINT COFFEE DI KOTA TANGERANG**

**SELATAN**

Muhammad Rifat Abidin

**ABSTRAK**

Perkembangan industri kedai kopi di Indonesia, khususnya di Kota Tangerang Selatan, menunjukkan meningkatnya persaingan dalam menarik dan mempertahankan konsumen. Kebiasaan pelanggan (customer habit) diyakini memengaruhi niat kunjungan ulang (revisit intention), namun peran kepuasan pelanggan (customer satisfaction) sebagai mediator masih perlu diteliti secara empiris. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh customer habit terhadap revisit intention dengan customer satisfaction sebagai variabel mediasi pada konsumen Point Coffee di Kota Tangerang Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, diikuti analisis menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Sampel penelitian terdiri dari 155 konsumen Point Coffee yang memenuhi kriteria purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa customer habit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap customer satisfaction, sedangkan customer satisfaction juga berpengaruh positif terhadap revisit intention. Selain itu, customer satisfaction terbukti memediasi hubungan antara customer habit dan revisit intention secara parsial. Temuan ini menegaskan pentingnya membangun kebiasaan positif pada konsumen serta meningkatkan kepuasan mereka untuk mendorong loyalitas dan kunjungan ulang.

**Kata kunci:** *Customer Habit, Customer Satisfaction, Revisit Intention, Point Coffee*

**THE EFFECT OF CUSTOMER HABIT ON REVISIT  
INTENTION THROUGH CUSTOMER SATISFACTION  
AMONG POINT COFFEE CONSUMERS IN SOUTH  
TANGERANG CITY**

Muhammad Rifat Abidin

***ABSTRACT***

*The coffee shop industry in Indonesia, particularly in South Tangerang City, has shown increasing competition in attracting and retaining customers. Customer habits are believed to influence revisit intention, yet the role of customer satisfaction as a mediating variable requires empirical examination. This study aims to analyze the effect of customer habit on revisit intention with customer satisfaction as a mediator among Point Coffee consumers in South Tangerang City. The research employed a quantitative survey method, collecting data through questionnaires and analyzing it using Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The sample consisted of 155 Point Coffee consumers selected using purposive sampling. The results indicate that customer habit has a positive and significant effect on customer satisfaction, while customer satisfaction positively influences revisit intention. Furthermore, customer satisfaction partially mediates the relationship between customer habit and revisit intention. These findings highlight the importance of fostering positive consumer habits and enhancing satisfaction to promote customer loyalty and repeat visits.*

**Keywords:** *Customer Habit, Customer Satisfaction, Revisit Intention, Point Coffee*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>	<b>3</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)</b>	<b>4</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>5</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b>	<b>7</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>11</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>15</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.4.3 Manfaat Sosial dan Ekonomi	8
1.5 Batasan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
<b>BAB II</b>	
<b>LANDASAN TEORI</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teori	9
2.1.1 Teori A	9
2.1.2 Teori B	9
2.2 Model Penelitian	9
2.3 Hipotesis	9
2.4 Penelitian Terdahulu	9
<b>BAB III</b>	
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>10</b>
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	10
3.1.1 .....	10
3.2 Desain Penelitian	10
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	10
3.3.1 Populasi	10

3.3.2 Sampel	10
3.4 Teknik Pengumpulan Data	10
3.5 Operasionalisasi Variabel	10
3.6 Teknik Analisis Data	10
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	10
3.6.2 Analisis Data Penelitian	10
3.7 Uji Hipotesis	11
<b>BAB IV</b>	
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	11
4.1 Karakteristik Responden	11
4.2 Analisis Statistik	11
4.3 Uji Hipotesis	11
4.4 Pembahasan	11
<b>BAB V</b>	
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	12
5.1 Simpulan	12
5.2 Saran	12
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	13
<b>LAMPIRAN</b>	14



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.11	Hasil Data Nilai Fornell Larcker .....	52
Tabel 4.12	Hasil Data Nilai HTMT.....	53
Tabel 4.13	Hasil Data Nilai Composite Reliability .....	54
Tabel 4.14	Hasil Data Nilai Cronbach's Alpha.....	55
Tabel 4.13	Hasil Data Nilai R-Square.....	56
Tabel 4.14	Hasil Data Nilai F-Square .....	57
Tabel 4.15	Hasil Data Uji Hipotesis.....	58



## DAFTAR GAMBAR

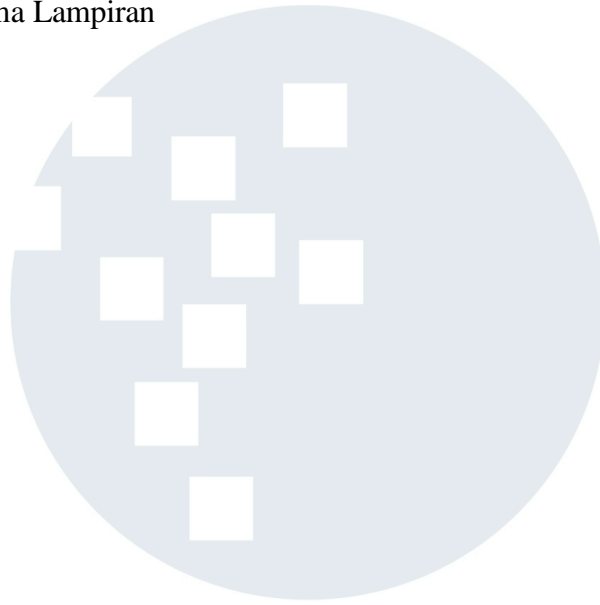
Gambar 1.1	Logo Point Coffee .....	5
Gambar 1.3	Kedai Kopi Lokal Terfavorite .....	7
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	31



UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Hasil Persentase Similarity & AI Turnitin .....	110
Lampiran B	Formulir Bimbingan.....	111
Lampiran C	Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial .....	112
Lampiran D	Formulir Konsultasi Skripsi Prodi Manajemen.....	113
Lampiran A Nama Lampiran		10



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA