

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan tubuh merupakan salah satu aspek fundamental dalam kehidupan manusia karena berperan penting dalam menunjang kualitas hidup dan produktivitas individu, sehingga kemampuan seseorang menjalankan aktivitas sehari-hari secara optimal sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik yang prima. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia, rendahnya tingkat aktivitas fisik menjadi salah satu tantangan kesehatan masyarakat global dan dikaitkan dengan peningkatan risiko berbagai penyakit tidak menular seperti penyakit kardiovaskular, diabetes tipe 2, dan stroke, terutama di tengah masyarakat modern yang memiliki gaya hidup sedentari akibat kemajuan teknologi dan perubahan pola kerja serta aktivitas sehari-hari yang lebih pasif (Strain *et al.*, 2024).

Kondisi ini tercermin dari data kesehatan nasional yang menunjukkan masih rendahnya tingkat aktivitas fisik masyarakat Indonesia. Berdasarkan Survei Kesehatan Indonesia (SKI) Tahun 2023 yang dirilis oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, sebesar 37,4% penduduk Indonesia berusia ≥ 10 tahun tergolong kurang melakukan aktivitas fisik. Selain itu, prevalensi obesitas pada penduduk dewasa (usia ≥ 18 tahun) tercatat mencapai 23,4%, yang menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan risiko penyakit kronis akibat gaya hidup tidak sehat. Temuan ini mengindikasikan bahwa masalah kesehatan akibat kurang gerak masih menjadi tantangan serius di Indonesia dan memerlukan upaya preventif yang berkelanjutan.

Fenomena rendahnya aktivitas fisik tidak hanya terjadi di Indonesia, tetapi juga menjadi permasalahan kesehatan global. *World Health Organization* (WHO) melaporkan bahwa pada tahun 2022 sekitar 31% populasi orang dewasa di dunia tidak memenuhi rekomendasi aktivitas fisik minimum, yaitu melakukan setidaknya 150 menit aktivitas fisik intensitas sedang per minggu. Kondisi ini berkontribusi secara signifikan terhadap meningkatnya beban penyakit tidak menular (*non-*

communicable diseases), mengingat kurangnya aktivitas fisik merupakan salah satu faktor risiko utama terjadinya penyakit jantung, stroke, diabetes tipe 2, serta beberapa jenis kanker.

Sebagai salah satu bentuk aktivitas fisik, olahraga memiliki peranan penting tidak hanya dalam meningkatkan kesehatan fisik, tetapi juga kesehatan mental dan sosial. Berbagai studi menunjukkan bahwa aktivitas olahraga yang dilakukan secara rutin mampu memperkuat fungsi kardiovaskular, otot, dan tulang serta membantu menjaga kestabilan berat badan, sehingga berkontribusi pada peningkatan kondisi fisik secara keseluruhan. Selain itu, bukti ilmiah semakin menguat bahwa olahraga memiliki dampak signifikan pada kesehatan mental. Ulasan sistematik menemukan bahwa aktivitas fisik secara konsisten dikaitkan dengan peningkatan suasana hati, pengurangan gejala stres dan kecemasan, serta peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan psikologis (Mahindru *et al.*, 2023).

Kajian global juga mengonfirmasi tren peningkatan insufisiensi aktivitas fisik dan implikasinya terhadap beban penyakit secara regional dan internasional Strain *et al.* (2024). Partisipasi dalam olahraga sendiri terbukti memberikan manfaat kesehatan mental dan sosial termasuk pengurangan stres, kecemasan, serta peningkatan rasa kebersamaan sebagaimana ditunjukkan oleh tinjauan sistematis pada partisipasi olahraga dan hasil kesehatan mental.

Studi khusus olahraga raket dan padel menunjukkan bahwa partisipasi pada olahraga permainan rekreatif seperti padel melibatkan beban fisiologis dan aktivitas intermiten yang berpotensi meningkatkan kebugaran kardiometabolik bila dilakukan secara rutin Mellado-Arbelo & Baiget, (2022). Oleh karena itu, mendorong partisipasi olahraga termasuk padel merupakan strategi preventif penting untuk menurunkan risiko penyakit tidak menular dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

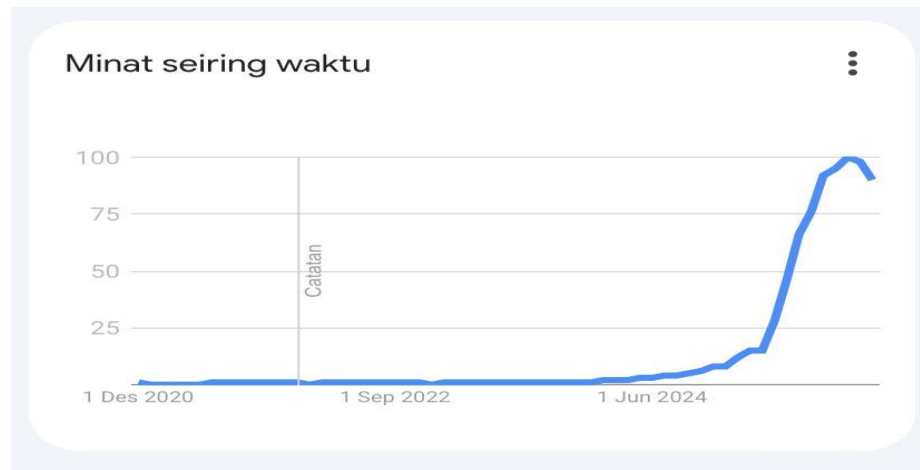
Salah satu olahraga permainan yang saat ini menunjukkan peningkatan minat di Indonesia adalah Padel. Padel merupakan olahraga raket ganda hasil perpaduan antara tenis dan squash yang dimainkan di lapangan berdinding kaca, menggunakan raket solid serta bola mirip bola tenis. Penelitian kontemporer menunjukkan bahwa popularitas padel telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir di banyak

negara, karena padel menawarkan alternatif olahraga yang mudah diakses, bersifat rekreatif, serta menekankan aspek sosial dan kebugaran jasmani García-Giménez *et al.*, (2022). Berdasarkan tinjauan literatur terkini, padel tidak hanya sekadar permainan rekreasi, tetapi juga dapat berkontribusi pada peningkatan kebugaran fisik, koordinasi, dan kesehatan umum ketika dilakukan secara rutin.

Dari sisi analisis performa, Martín-Miguel *et al.* (2023) melakukan audit sistematis terhadap penelitian terbaru terkait analisis pertandingan padel. Mereka mengklasifikasikan variabel penelitian ke dalam aspek worldly (struktur waktu), aksi permainan, gerakan di lapangan, dan analisis skor. Temuan mereka menunjukkan bahwa variabel-variabel ini sangat bervariasi tergantung pada jenis kelamin pemain, level permainan, zona lapangan, dan durasi pertandingan. Kajian semacam ini penting agar pelatih dan pemain dapat memahami strategi teknis dan taktis yang *withering* efektif dalam kompetisi.

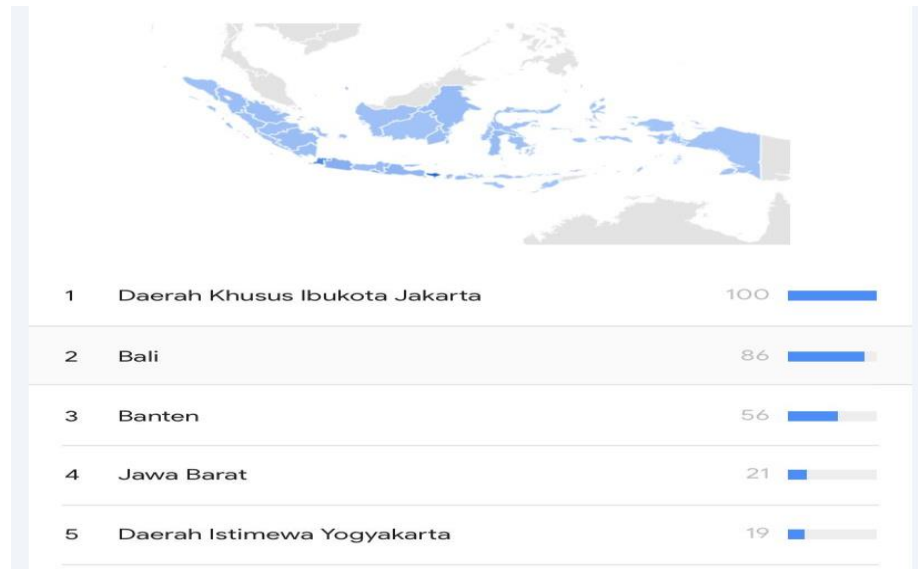
Popularitas padel meningkat karena karakteristiknya yang mudah dimainkan, tidak menuntut keterampilan tinggi di awal, serta menekankan aspek rekreasi, sosial, dan kebugaran. Studi literatur menunjukkan bahwa padel tidak hanya sebagai olahraga rekreasi, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kebugaran fisik, termasuk kapasitas aerobik, kekuatan otot, koordinasi, serta mendukung kesehatan secara umum Sánchez-Alcaraz dan Courel-Ibáñez, (2022). Selain itu, penelitian pada pemain muda membuktikan bahwa padel cocok untuk berbagai usia dan mampu mendorong perkembangan fisik dan kebugaran dasar Courel-Ibáñez dan Llorca-Miralles, (2021). Hasil riset pada pemain profesional juga menunjukkan bahwa padel memiliki tuntutan fisik spesifik seperti kekuatan, kecepatan, dan daya tahan — menunjukkan bahwa olahraga ini relevan bagi kebugaran dan performa atletik.

GAMBAR 1.1
GRAFIK PERKEMBANGAN MINAT PADEL
DI INDONESIA



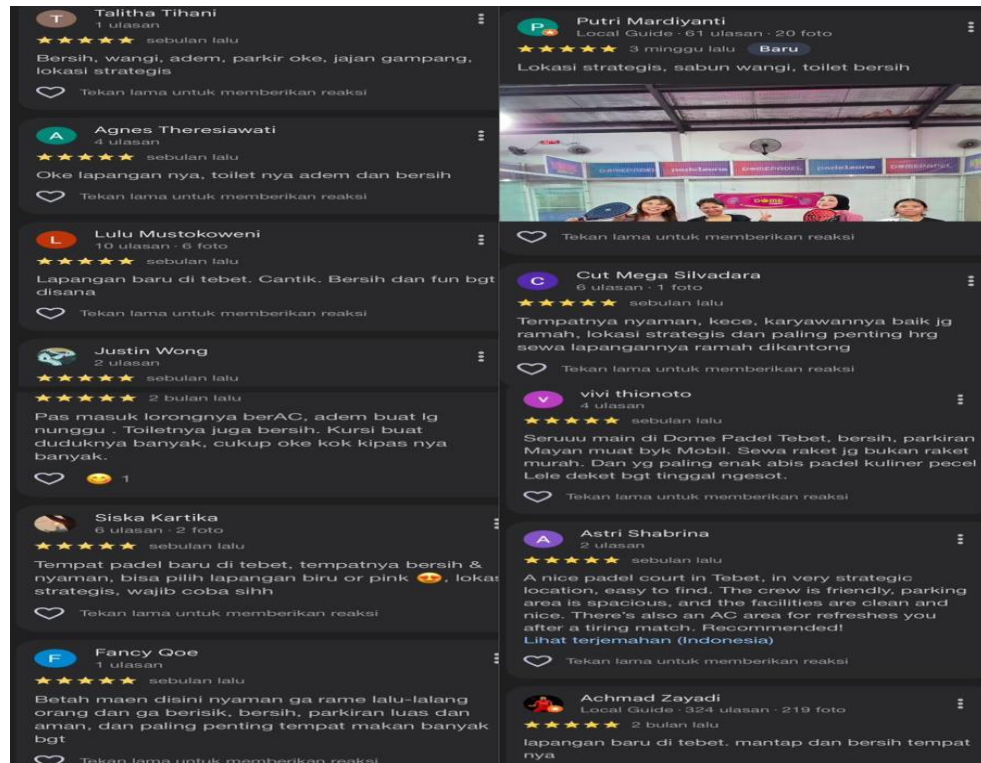
Grafik ini memperlihatkan bahwa ketertarikan masyarakat terhadap olahraga padel mengalami pertumbuhan yang sangat besar antara tahun 2020 hingga 2024. Selama tahun 2020 hingga 2023, ketertarikan terhadap padel cenderung rendah dan tidak banyak berubah, tetapi mulai awal tahun 2024, terjadi peningkatan bertahap yang diikuti dengan lonjakan yang signifikan di tengah hingga akhir tahun 2024, sampai mencapai tingkat ketertarikan puncak. Kejadian ini menunjukkan bahwa olahraga padel telah mengalami perkembangan yang cepat dan semakin diterima oleh masyarakat, terutama di daerah perkotaan. Peningkatan popularitas ini berdampak pada pertumbuhan industri jasa olahraga padel, sehingga sangat penting untuk menyelidiki hal – hal yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan, seperti mutu layanan, harga, dan kepuasan pelanggan untuk memahami perilaku konsumen serta mendukung kelangsungan pengembangan olahraga padel di Indonesia.

GAMBAR 1.2
DATA STUDIO PADEL INDONESIA TAHUN 2025



Gambar yang ditampilkan mengilustrasikan distribusi lokasi dengan ketertarikan tertinggi terhadap olahraga padel di tanah air. Data menunjukkan bahwa ibukota Jakarta menduduki posisi teratas dengan tingkat ketertarikan yang paling signifikan, diikuti oleh Bali dan Banten, sedangkan Jawa Barat dan Yogyakarta menunjukkan minat yang lebih rendah. Tren ini memperlihatkan bahwa ketertarikan terhadap padel lebih berfokus di area urban dan kawasan dengan aktivitas pariwisata serta gaya hidup modern yang tinggi. Situasi ini menandakan bahwa pertumbuhan olahraga padel di Indonesia tidak merata, namun memiliki prospek pasar yang menjanjikan di lokasi – lokasi tertentu. Dengan demikian, fenomena ini menjadi landasan yang krusial untuk menyelidiki perilaku konsumen di bidang olahraga padel, terutama yang berkaitan dengan mutu layanan, harga, kepuasan, dan kesetiaan pelanggan. Langkah ini penting bagi manajemen fasilitas padel untuk mengoptimalkan strategi pengembangan sesuai dengan karakteristik area yang menunjukkan minat tinggi.

GAMBAR 1.3
ULASAN PADEL DOME TEBET



Secara karakteristik, padel dinilai sebagai olahraga yang mudah diakses oleh berbagai kalangan karena aturan permainannya relatif sederhana, dimainkan secara ganda, serta memiliki aspek sosial yang kuat. Kombinasi antara aktivitas fisik, interaksi sosial, dan kemudahan bermain menjadikan padel berkembang pesat khususnya di wilayah perkotaan. Studi-studi internasional juga menunjukkan bahwa padel memiliki daya tarik lintas usia dan gender, sehingga memperluas basis penggunaanya dibandingkan olahraga raket tradisional seperti tenis (Martín-Miguel *et al.*, 2023).

Di Indonesia, perkembangan olahraga padel mulai terlihat signifikan dalam beberapa tahun terakhir seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap aktivitas olahraga modern yang bersifat rekreatif sekaligus kompetitif. Padel dikenal sebagai olahraga raket yang menggabungkan unsur tenis dan squash, serta menawarkan manfaat kebugaran fisik melalui gerakan dinamis seperti sprint pendek, perubahan arah, dan rally yang berulang, sehingga berpotensi mendukung peningkatan

kebugaran jasmani pemain (movement patterns and moderate physiological demands characterize padel match play) (Mellado-Arbelo & Baiget, 2022).

Dalam beberapa tahun terakhir, olahraga padel telah mengalami pertumbuhan yang signifikan di Indonesia, khususnya di wilayah perkotaan seperti Tebet. Fenomena ini ditandai dengan semakin banyaknya fasilitas padel yang bermunculan, salah satunya adalah Dome Padel Tebet yang menjadi salah satu pusat olahraga padel terkemuka di kawasan tersebut. Pengguna padel di Dome Padel Tebet berasal dari berbagai kalangan, mulai dari pelajar, mahasiswa, hingga profesional muda yang menjadikan olahraga ini sebagai bagian dari gaya hidup sehat dan sarana rekreasi. Namun, di tengah persaingan yang semakin ketat antar penyedia fasilitas olahraga, kemampuan pengelola dalam mendorong minat berkunjung kembali pelanggan menjadi tantangan utama yang perlu diperhatikan secara serius.

TABEL 1.1
KOMPETITOR YANG BERADA DI DEKAT DOME
PADEL TEBET

No	Nama Padel	Lokasi
1	Padel Parc	Tebet, Jakarta Selatan
2	Padel Station Pancoran	Pancoran, Jakarta Selatan
3	Castle Padel	Setiabudi, Jakarta Selatan
4	Social Padel House Setiabudi	Setiabudi, Jakarta Selatan
5	King Padel Reserve	Mampang, Jakarta Selatan

Meningkatnya minat masyarakat terhadap olahraga padel di Jakarta Selatan telah mendorong pertumbuhan fasilitas padel yang kompetitif, seperti Padel Parc (Tebet), Padel Station Pancoran (Pancoran), Castle Padel (Setiabudi), Social Padel House Setiabudi (Setiabudi), dan King Padel Reserve (Mampang), yang masing-masing menawarkan diferensiasi pada kualitas layanan dan penetapan harga. Persaingan ini menuntut setiap pengelola padel, termasuk Dome Padel Tebet, untuk tidak hanya bersaing pada aspek fasilitas fisik, tetapi juga pada kemampuan

memberikan *service quality* yang konsisten serta *price* yang sesuai dengan persepsi nilai pelanggan guna menciptakan *customer satisfaction* yang optimal. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *service quality* dan *price perception* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan bahwa kualitas layanan serta persepsi harga secara langsung dan tidak langsung memengaruhi *revisit intention* pelanggan Nadia *et al.*, (2021). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis secara empiris pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap niat berkunjung kembali pengguna padel di Dome Padel Tebet dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, sehingga akan memberikan dasar strategis yang kuat bagi pengelola dalam menghadapi intensitas persaingan industri padel di Jakarta Selatan.

Revisit intention atau minat berkunjung kembali merupakan bentuk *behavioral intention* yang menunjukkan keinginan konsumen untuk kembali mengunjungi suatu tempat atau menggunakan kembali suatu layanan setelah pengalaman pertama mereka Mahardika (2024). Secara konseptual, minat berkunjung kembali mencerminkan tingkat loyalitas pelanggan serta potensi perilaku penggunaan ulang di masa mendatang. Meskipun kualitas layanan (*service quality*) sering dianggap sebagai faktor utama dalam mendorong minat tersebut, beberapa penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan *revisit intention* tidak selalu bersifat positif, terutama ketika pengalaman layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan atau tidak memberikan kepuasan emosional. Kondisi ini dapat menyebabkan menurunnya minat konsumen untuk kembali, sehingga menunjukkan adanya pengaruh negatif yang signifikan dalam konteks tertentu, khususnya apabila faktor mediasi seperti kepuasan pelanggan dan persepsi nilai tidak dikelola secara optimal.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai minat berkunjung kembali konsumen, peneliti melakukan pra-survey melalui wawancara singkat terhadap 30 orang pengunjung yang pernah bermain padel di Dome Padel Tebet. Wawancara ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan niat untuk kembali bermain, preferensi terhadap tempat bermain padel, serta kesediaan untuk merekomendasikan Dome Padel Tebet kepada orang lain. Berdasarkan hasil

wawancara tersebut, diperoleh informasi bahwa 21 orang pengunjung menyatakan memiliki niat untuk kembali bermain padel di Dome Padel Tebet, sementara 9 orang lainnya menyatakan masih mempertimbangkan untuk kembali bermain di tempat tersebut.

Selain itu, dari hasil wawancara juga diketahui bahwa 18 orang responden menyatakan lebih memilih Dome Padel Tebet dibandingkan tempat padel lainnya, sedangkan 12 orang responden menyatakan masih mempertimbangkan beberapa pilihan tempat bermain padel lainnya. Dalam hal rekomendasi, 20 orang responden menyatakan bersedia merekomendasikan Dome Padel Tebet kepada teman atau keluarga, serta 17 orang responden menyatakan tertarik untuk membagikan pengalaman positif mereka setelah bermain di Dome Padel Tebet, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Hasil pra-survey ini menunjukkan bahwa Dome Padel Tebet memiliki potensi untuk menciptakan minat berkunjung kembali dari para pengunjung, namun masih terdapat sebagian pengunjung yang mempertimbangkan alternatif tempat lain, sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi minat berkunjung kembali tersebut.

Kualitas layanan (*service quality*) mempengaruhi minat berkunjung kembali (*revisit intention*) dengan cara membentuk persepsi pelanggan terhadap nilai pengalaman yang mereka terima layanan yang konsisten, andal, responsif, empatik, dan didukung bukti fisik yang baik cenderung meningkatkan kepuasan dan citra destinasi atau layanan, sehingga mendorong niat konsumen untuk kembali, sedangkan kegagalan pada dimensi-dimensi tersebut dapat menurunkan niat tersebut (Manyangara *et al.*, 2023) dan (Sumarni *et al.*, 2024).

Saat ini masih terdapat kesenjangan literatur terkait pengaruh kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali (*revisit intention*). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention*, yang berarti peningkatan persepsi kualitas layanan akan mendorong keinginan pelanggan untuk kembali ke suatu tempat atau layanan Manyangara *et al.*, (2023). Namun, hasil penelitian lain juga menemukan bahwa *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, bahkan ketika faktor seperti citra destinasi atau kepuasan menjadi variabel yang diperhitungkan, sehingga hubungan

antara kualitas layanan dan niat kunjung ulang tidak muncul dalam konteks tertentu Mahardika, (2024). Dengan demikian, dari penelitian terdahulu tampak adanya inkonsistensi hasil empiris yang menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan minat berkunjung kembali belum sepenuhnya konsisten di semua konteks industri dan setting penelitian.

Selain kualitas layanan, faktor harga juga memiliki peranan penting dalam memengaruhi minat berkunjung kembali. Harga yang dipersepsikan sesuai dan sepadan dengan kualitas layanan yang diterima akan meningkatkan persepsi nilai pelanggan terhadap suatu fasilitas olahraga. Menurut Kotler dan Keller (2022), harga merupakan salah satu elemen bauran pemasaran yang paling sensitif karena secara langsung memengaruhi persepsi konsumen, keputusan pembelian, serta pembentukan minat berkunjung kembali. Dalam konteks Dome Padel Tebet, penetapan harga yang kompetitif dan transparan menjadi strategi penting untuk menarik serta mempertahankan pelanggan di tengah persaingan fasilitas olahraga yang semakin ketat. Harga yang dianggap wajar dan adil akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong pembelian ulang, sedangkan harga yang terlalu tinggi atau tidak sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan justru dapat menurunkan kepuasan serta berdampak pada menurunnya minat berkunjung kembali.

Saat ini masih terdapat kesenjangan literatur terkait pengaruh harga terhadap minat berkunjung kembali (*revisit intention*). Beberapa penelitian empiris menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention*, misalnya penelitian pada wisata Gedung Berkonsep Adaptive Reuse di Kawasan Kota Tua Jakarta yang menemukan bahwa *price* berpengaruh positif signifikan terhadap minat kunjung ulang melalui nilai yang dirasakan (*perceived value*) wisatawan Maulina *et al.*, (2022). Namun, penelitian lain juga menemukan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *revisit intention*, seperti studi di Kota Batam yang menunjukkan bahwa variabel harga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali meskipun variabel lain seperti kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh positif Nadia *et al.*, (2021). Dengan demikian, dari penelitian terdahulu terlihat adanya inkonsistensi hasil empiris

mengenai pengaruh harga terhadap minat berkunjung kembali, yang menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut dalam konteks pelayanan olahraga seperti padel.

Kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap minat berkunjung kembali. Penelitian terkini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dan harga yang dipersepsikan wajar akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, yang selanjutnya mendorong terbentuknya minat berkunjung kembali secara berkelanjutan. Studi empiris yang dilakukan oleh Manacika dan Pramudana (2024) membuktikan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali pada sektor jasa, di mana pelanggan yang merasa puas cenderung memiliki komitmen untuk menggunakan kembali layanan serta merekomendasikannya kepada pihak lain. Dengan demikian, kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci dalam memastikan hubungan jangka panjang antara penyedia jasa dan pelanggan.

Saat ini masih terdapat kesenjangan literatur terkait kepuasan pelanggan terhadap minat berkunjung kembali. Hasil yang dilakukan oleh Ramli *et al.*, (2025) juga menunjukkan hasil bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif pada minat berkunjung kembali. Namun, pada penelitian Mahardika dan Citra, (2025) menunjukkan hasil bahwa kepuasan pelanggan tidak memiliki pengaruh pada minat berkunjung kembali.

Penelitian ini menjadi penting karena rendahnya tingkat aktivitas fisik masyarakat mendorong perlunya pengembangan olahraga rekreatif seperti padel sebagai sarana promotif dan preventif kesehatan. Di sisi lain, pertumbuhan industri padel yang pesat di Jakarta Selatan menimbulkan persaingan antar fasilitas, sehingga pengelola perlu memahami faktor yang memengaruhi minat berkunjung kembali pelanggan. Selain itu, masih terdapat inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya terkait pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap minat berkunjung kembali, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan, sehingga diperlukan bukti empiris dalam konteks jasa olahraga padel, khususnya di Dome Padel Tebet.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga**

terhadap Minat Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi pada pengguna padel di Dome Padel Tebet”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali pada pengguna Padel di Dome Padel Tebet?
2. Bagaimanakah harga berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali pada pengguna Padel di Dome Padel Tebet?
3. Bagaimanakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Padel di Dome Padel Tebet?
4. Bagaimanakah harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Padel di Dome Padel Tebet?
5. Bagaimanakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali pada pengguna padel di Dome Padel Tebet?
6. Bagaimanakah kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali pada pengguna padel di Dome Padel Tebet?
7. Bagaimanakah kepuasan pelanggan memediasi pengaruh harga terhadap minat berkunjung kembali pada pengguna padel di Dome Padel Tebet?
8. Bagaimana Kualitas Layanan, Harga, dan Minat Berkunjung Kembali pada pengguna Padel di Dome Padel Tebet menurut tinjauan Islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan di latar belakang, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali pada pengguna padel di Dome Padel Tebet.

2. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap minat berkunjung kembali pada pengguna padel di Dome Padel Tebet.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna padel di Dome Padel Tebet.
4. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna padel di Dome Padel Tebet.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat berkunjung kembali pada pengguna padel di Dome Padel Tebet.
6. Untuk menganalisis peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali pada pengguna padel di Dome Padel Tebet.
7. Untuk menganalisis peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh harga terhadap minat berkunjung kembali pada pengguna padel di Dome Padel Tebet.
8. Untuk menganalisis tinjauan Islam terhadap pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Minat Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi pada pengguna Padel di Dome Padel Tebet.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian karya ilmiah ini diharapkan akan memberi manfaat kegunaan secara teoritis dan praktis untuk berbagai pihak yang membaca :

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan yang signifikan bagi pengembangan bidang manajemen pemasaran dan pemasaran jasa, terutama dalam analisis perilaku konsumen di sektor olahraga modern seperti padel. Penelitian ini menambah khazanah literatur empiris mengenai dampak kualitas layanan dan harga terhadap kesetiaan pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel penengah, yang masih tergolong terbatas dalam konteks layanan olahraga padel di Indonesia. Hasil dari studi ini diharapkan mampu menguji serta memperkuat teori mengenai kepuasan dan kesetiaan pelanggan dalam

industri jasa yang berbasis pengalaman, sekaligus menjadi sumber referensi akademis untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang meneliti perilaku konsumen dalam sektor rekreasi olahraga.

B. Manfaat Praktis

Secara praktis, studi ini diharapkan memberikan masukan serta saran strategis bagi pengelola Dome Padel Tebet untuk memperbaiki mutu layanan dan menentukan harga yang sejalan dengan pandangan serta harapan pelanggan. Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan yang bertujuan untuk menaikkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya ber dampak pada peningkatan minat berkunjung kembali, seperti keinginan untuk bermain kembali dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Selain itu, temuan dari penelitian ini juga dapat menjadi pedoman bagi pelaku usaha padel dan sektor olahraga yang serupa dalam menyusun strategi layanan serta penetapan harga yang fokus pada kepuasan pelanggan dan keberlangsungan bisnis di tengah persaingan yang semakin ketat dalam sektor rekreasi olahraga.