

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN *PERCEIVED
CONVENIENCE* TERHADAP *SWITCHING INTENTION*
PEMAIN PADEL DI JAKARTA MELALUI *CUSTOMER
SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen**



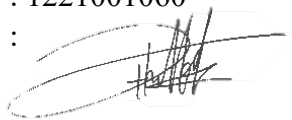
**ATHAULLAH ATHAR FAKHRUL RUSDI
1221001060**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Athaullah Athar Fakhrol Rusdi
NIM : 1221001060
Tanda Tangan :



Tanggal : 31 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Athaullah Athar Fakhrol Rusdi
NIM : 1221001060
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Perceived Value* dan *Perceived Convenience*
Terhadap *Switching Intention* Pemain Padel di Jakarta Melalui *Customer*
Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ovalia, S.Pd, M.Si, Ph.D.

Penguji 1 : Prof. M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D.

Penguji 2 : Anggi Gayatri Setiawan, S.E., M.Sc



([Signature])
([Signature])
([Signature])

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal : 19 Agustus 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Value* dan *Perceived Convenience* terhadap *Switching Intention* Pemain Padel di Jakarta melalui *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie.

Penyusunan skripsi ini menjadi salah satu perjalanan yang cukup panjang bagi penulis. Tidak hanya tentang menyelesaikan sebuah penelitian, tetapi juga tentang belajar untuk bertahan, menghadapi berbagai tantangan, menerima kritik, memperbaiki kesalahan, dan terus melangkah meskipun tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Sampai akhirnya, perjalanan tersebut membawa penulis pada satu titik yang sebelumnya terasa masih jauh: menyelesaikan pendidikan dan menutup masa perkuliahan. Dalam proses tersebut, penulis tentu tidak berjalan sendirian. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, kesehatan, kekuatan, dan penyertaan-Nya yang selalu menyertai penulis sejak awal masa perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam setiap proses yang tidak mudah, penulis percaya bahwa selalu ada alasan dan pembelajaran di baliknya.
2. Pak Bos dan Ny Besar, selaku orang tua penulis, yang menjadi alasan sekaligus sumber kekuatan penulis untuk terus menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang, kesabaran, dukungan, serta segala pengorbanan yang telah diberikan, baik secara moral maupun material. Terima kasih karena selalu menjadi tempat penulis untuk pulang, bahkan ketika penulis sendiri sedang merasa kehilangan arah. Apa yang penulis capai hari ini tidak akan pernah lepas dari peran dan doa kalian. Gelar ini mungkin tertulis atas nama penulis,

tetapi di dalamnya ada banyak doa, usaha, dan pengorbanan dari Pak Bos dan Ny Besar.

3. Cicik, selaku kakak penulis, yang telah banyak membantu penulis dan keluarga selama masa perkuliahan. Terima kasih atas segala bantuan, perhatian, dan dukungan yang diberikan selama penulis menjalani perjalanan ini. Kehadiran dan bantuan yang diberikan telah menjadi bagian penting yang membantu penulis melewati masa perkuliahan hingga sampai pada tahap akhir ini.
4. Ibu Oval, selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas setiap arahan, masukan, kritik, dan saran yang diberikan, termasuk ketika penulis harus kembali memperbaiki hal-hal yang masih kurang. Bimbingan tersebut tidak hanya membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi, tetapi juga mengajarkan penulis untuk lebih teliti dan bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan sendiri.
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie, yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas ilmu, pengalaman, dan berbagai pembelajaran yang telah diberikan dan menjadi bekal bagi penulis, baik dalam menyelesaikan pendidikan maupun menghadapi tahap kehidupan berikutnya.
6. Binyong, Gigi, Uda Kibo, Klimaks, dan RoPa'ul, teman-teman seperjuangan yang telah menjadi bagian besar dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih karena telah menerima penulis dalam berbagai keadaan, baik ketika sedang senang maupun ketika sedang berada di titik yang tidak mudah. Kita telah melewati banyak hal bersama, mulai dari tugas, deadline, tekanan, kebingungan, sampai berbagai cerita yang mungkin hanya kita yang benar-benar mengerti. Pada akhirnya, setelah semua yang dilewati, kita berhasil sampai di titik ini bersama-sama. Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan yang nantinya akan selalu penulis ingat sebagai salah satu bagian terbaik dari masa perkuliahan.

7. Teman-teman penulis sejak SD, SMP, SMA, hingga perkuliahan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas setiap bantuan, obrolan, pertukaran pikiran, dukungan, serta berbagai cerita dan momen yang telah dibagikan selama bertahun-tahun. Tidak semua dari kalian mungkin mengetahui seberapa besar arti kehadiran kalian dalam perjalanan penulis, tetapi setiap pertemuan, percakapan, dan pengalaman yang pernah dilewati bersama telah menjadi bagian dari cerita yang membawa penulis sampai di titik ini.
8. Warkop Resik Tebet Barat Dalam, yang secara tidak langsung menjadi salah satu saksi dalam perjalanan penulis menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menyediakan tempat untuk penulis menghabiskan waktu berjam-jam untuk berpikir, mengetik, membaca, revisi, dan sesekali menatap layar sambil mempertanyakan kapan skripsi ini akan selesai. Terima kasih juga telah menjadi tempat yang menemani banyak malam selama proses ini. Semoga ke depannya tetap menjadi tempat yang nyaman untuk mengerjakan berbagai hal dan, tentunya, semoga tidak ada lagi kejadian mati lampu secara tiba-tiba ketika deadline sedang mengejar.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, maupun kebaikan kepada penulis selama masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini. Setiap bantuan yang diberikan, sekecil apa pun bentuknya, telah memberikan arti dan turut membantu penulis sampai pada tahap penyelesaian pendidikan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran untuk menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki keterkaitan dengan topik yang dibahas.

Akhir kata, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada setiap orang yang telah hadir dan mengambil bagian dalam perjalanan ini. Empat tahun lebih bukanlah waktu yang singkat, dan perjalanan sampai pada titik ini tentu tidak selalu mudah. Namun, segala lelah, tekanan, kegagalan, tawa, dan cerita yang telah dilewati akhirnya menjadi bagian dari sebuah perjalanan yang layak untuk dikenang. Skripsi ini mungkin menjadi akhir dari perjalanan penulis sebagai mahasiswa, tetapi sekaligus menjadi awal dari perjalanan baru yang akan penulis jalani setelahnya.

Semoga segala kebaikan, bantuan, dukungan, dan doa yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa.

Jakarta, 19 Agustus 2026



Athaullah Athar Fakhrol Rusdi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Athaullah Athar Fakhrol Rusdi
NIM : 1221001060
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas **Royalti Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Perceived Value dan Perceived Convenience Terhadap Switching Intention Pemain Padel di Jakarta Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi

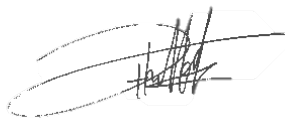
Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 19 Agustus 2026

Yang Menyatakan,



(Athaullah Athar Fakhrol Rusdi)

**PENGARUH PERCEIVED VALUE DAN PERCEIVED CONVENIENCE
TERHADAP SWITCHING INTENTION PEMAIN PADEL DI JAKARTA
MELALUI CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

Athaullah Athar Fakhrol Rusdi

ABSTRAK

ABSTRAK

Pertumbuhan pesat infrastruktur olahraga padel di Jakarta memunculkan kecenderungan pergeseran preferensi bermain dari komunitas padel terbuka (*open community play*) menuju kelompok pertemanan tertutup (*close friend group play*). Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Perceived Value* dan *Perceived Convenience* terhadap *Switching Intention* pemain padel di Jakarta, dengan *Customer Satisfaction* sebagai variabel mediasi. Dalam penelitian ini, *Switching Intention* merepresentasikan kecenderungan pemain untuk mengurangi keterlibatan pada komunitas padel terbuka dan lebih memilih format bermain bersama kelompok pertemanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei daring terhadap 196 pemain padel aktif di DKI Jakarta yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Value* dan *Perceived Convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Selanjutnya, *Customer Satisfaction* dan *Perceived Convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Intention*, sedangkan *Perceived Value* tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap *Switching Intention*. Selain itu, *Customer Satisfaction* memediasi secara parsial pengaruh *Perceived Value* dan *Perceived Convenience* terhadap *Switching Intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecenderungan pergeseran preferensi pemain padel di Jakarta lebih dipengaruhi oleh meningkatnya daya tarik format bermain bersama kelompok pertemanan yang memberikan pengalaman lebih memuaskan dan lebih praktis. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi kajian *Switching Intention* dalam industri olahraga rekreasi berbasis komunitas serta menjadi masukan bagi pengelola komunitas dan *venue* padel dalam merancang strategi layanan yang lebih relevan.

Kata kunci: *Perceived Value*; *Perceived Convenience*; *Customer Satisfaction*; *Switching Intention*, Padel

***THE EFFECT OF PERCEIVED VALUE AND PERCEIVED
CONVENIENCE ON SWITCHING INTENTION AMONG PADEL PLAYERS
IN JAKARTA WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATING
VARIABLE***

Athaulloh Athar Fakhrol Rusdi

ABSTRACT

The rapid growth of padel infrastructure in Jakarta has led to a growing shift in playing preferences from *open community play* to *close friend group play*. This study aims to examine the influence of *Perceived Value* and *Perceived Convenience* on the *Switching Intention* of padel players in Jakarta, with *Customer Satisfaction* serving as a mediating variable. In this study, *Switching Intention* represents players' tendency to reduce their involvement in *open community play* and increasingly prefer *close friend group play*. A quantitative approach was employed through an online survey involving 196 active padel players in the DKI Jakarta area, selected using *purposive sampling*. The data were analyzed using *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* with SmartPLS 4.0 software. The results indicate that *Perceived Value* and *Perceived Convenience* have a positive and significant effect on *Customer Satisfaction*. Furthermore, *Customer Satisfaction* and *Perceived Convenience* have a positive and significant effect on *Switching Intention*, whereas *Perceived Value* does not have a significant direct effect on *Switching Intention*. In addition, *Customer Satisfaction* partially mediates the effects of both *Perceived Value* and *Perceived Convenience* on *Switching Intention*. These findings suggest that the shift in padel players' preferences in Jakarta is driven more by the increasing attractiveness of *close friend group play*, which offers a more satisfying and practical playing experience, than by dissatisfaction with *open community play*. This study is expected to contribute to the literature on *Switching Intention* in community-based recreational sports and to provide practical insights for padel community and venue managers in developing more relevant service strategies.

Keywords: *Perceived Value; Perceived Convenience; Customer Satisfaction; Switching Intention; padel*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	<i>ii</i>
HALAMAN PENGESAHAN	<i>iii</i>
KATA PENGANTAR.....	<i>iv</i>
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	<i>viii</i>
ABSTRAK.....	<i>ix</i>
DAFTAR ISI.....	<i>xi</i>
DAFTAR TABEL.....	<i>xv</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>xvi</i>
DAFTAR LAMPIRAN	<i>xvii</i>
BAB I PENDAHULUAN	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang Penelitian	<i>1</i>
1.2 Identifikasi Masalah.....	<i>11</i>
1.3 Batasan Masalah	<i>11</i>
1.4 Rumusan Masalah.....	<i>12</i>
1.5 Tujuan Penelitian	<i>13</i>
1.6 Manfaat Penelitian	<i>14</i>
1.6.1 Manfaat Teoritis	<i>14</i>
1.6.2 Manfaat Praktis	<i>15</i>
1.7 Sistematika Penulisan	<i>16</i>
BAB II LANDASAN TEORI.....	<i>18</i>
2.1 Landasan Teori.....	<i>18</i>
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen (Consumer Behavior Theory)	<i>18</i>
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i>	<i>19</i>
2.1.3 <i>Switching Intention</i>	<i>19</i>
2.1.4 Customer Sastisfaction.....	<i>21</i>

2.1.5 Perceived <i>Value</i>	23
2.1.6 Perceived Convenience	24
2.2 Matrix Penelitian Terdahulu (Research Gap).....	26
2.3 Kerangka Penelitian dan Hipotesis	31
2.3.1 Model/Kerangka Penelitian.....	31
2.3.2 Hipotesis Penelitian.....	32
2.3.3 Hubungan Antar Variabel	33
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Desain Penelitian	39
3.2 Pendekatan Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel.....	41
3.4 Teknik Sampling	42
3.5 Sumber Data	44
3.5.1 Data Primer	44
3.5.2 Data Sekunder	44
3.5.3 Proses Pengumpulan Responden.....	44
3.6 Unit Analisis.....	46
3.7 Operasional Tabel Penelitian	46
3.7.1 Definisi Tabel Operasional Variabel.....	50
3.8 Instrumen Penelitian.....	55
3.9 Teknik Analisis Data.....	56
3.9.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	56
3.9.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	57
3.9.3 Uji Hipotesis (<i>Path Coefficient</i>)	59
3.9.4 Pengujian Efek Mediasi	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61

4.1 Gambaran Objek Penelitian	61
4.1.1 Profil Objek Penelitian.....	61
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	61
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Gender	62
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	62
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili.....	63
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bermain Padel.....	64
4.2.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Bermain Dalam Satu Bulan	64
4.2.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Preferensi Format Bermain Saat Ini	65
4.3 Evaluasi Outer Model.....	66
4.3.1 Uji Validitas Konvergen (Outer Loading)	66
4.3.2 Uji Validitas Konvergen (AVE).....	68
4.3.3 Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability)	69
4.3.4 Uji Validitas Diskriminan (HTMT)	69
4.4 Evaluasi Inner Model.....	70
4.4.1 Collinearity Statistics (VIF)	70
4.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.4.3 Koefisien Effect Size (F^2)	71
4.5 Uji Hipotesis.....	73
4.5.1 Uji Hipotesis (Path Coefficient).....	73
4.5.2 Uji Mediasi.....	73
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	74
4.6.1 Pengaruh Perceived Value terhadap Customer Satisfaction (H1).....	75
4.6.2 Pengaruh Perceived Convenience terhadap Customer Satisfaction (H2)	76
4.6.3 Pengaruh Perceived Value terhadap Switching Intention (H3)	77
4.6.4 Pengaruh Perceived Convenience terhadap Switching Intention (H4)	80
4.6.5 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Switching Intention (H5) ..	83

4.6.6 Peran Mediasi Customer Satisfaction pada Pengaruh Perceived Value terhadap Switching Intention (H6).....	87
4.6.7 Peran Mediasi Customer Satisfaction pada Pengaruh Perceived Convenience terhadap Switching Intention (H7).....	90
4.6.8 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Implikasi.....	100
5.2.1 Implikasi Teoritis	100
5.2.2 Implikasi Praktis.....	101
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	102
5.4 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Table 1: Research Gap Matrix	26
Table 2: Hipotesis Penelitian	32
Table 3: Tabel Operasional Variabel	47
Table 4: Outer Loading Table	67
Table 5: Average Variance Extracted (AVE) Table	68
Table 6: Realibility Test Table.....	69
Table 7: Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) Test Table	69
Table 8: Collinearity Statistics (VIF) Table.....	70
Table 9: R ² Test Table.....	71
Table 10: Effect Size (F ²) Test Table.....	71
Table 11: Path Coefficient Table	73
Table 12: Indirect Effect Table	74
Table 13: Variance Accounted For (VAF) Table	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Global Padel Sport Growth	2
Gambar 2: Padel Sport Phenomenon in Google Trends	2
Gambar 3: Indonesia Padel Court Growth 2025	4
Gambar 4: Padel Club Openings Globally Reports by Playtomic Global Reports. 4	
Gambar 5: Indonesia being the leader of 2023-2024 padel sport GMV growth.....	5
Gambar 6: "X" Users sentiment on padel sport community in Reclub	7
Gambar 7: "X" user opinion about padel court growth.....	8
Gambar 8: "TikTok" user comment about playing padel in open community	9
Gambar 9: Research Framework.....	31
Gambar 10: Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	62
Gambar 11: Karakteristik responden berdasarkan usia.....	62
Gambar 12: Karakteristik responden berdasarkan domisili	63
Gambar 13: Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	64
Gambar 14: Karakteristik responden berdasarkan lama bermain padel	64
Gambar 15: Karakteristik responden berdasarkan frekuensi bermain dalam satu bulan.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendahuluan kuesioner	117
Lampiran 2. Screening Question Kuesioner	118
Lampiran 3. Profile Responden Kuesioner	118
Lampiran 4. Petunjuk Pengisian Kuesioner	119
Lampiran 5. Item Pernyataan Perceived Value (X1)	120
Lampiran 6. Item Pernyataan Perceived Convenience (X2).....	121
Lampiran 7. Item Pernyataan Customer Satisfaction (Z).....	122
Lampiran 8. Item Pernyataan Switching Intention	123
Lampiran 9. Penutupan Kuesioner	123
Lampiran 10. Outer loadings.....	125
Lampiran 11. R-square.....	125
Lampiran 12. F-square Matrix	126
Lampiran 13. Construct Reliability and Validity - Overview	126
Lampiran 14. Discriminant Validity	126
Lampiran 15. Colinearity Statistics – Matrix	126
Lampiran 16. Path Coefficient	127
Lampiran 17. Specific Indirect Effects	127
Lampiran 18. Research Framework	127
Lampiran 19. Distribusi Kuesioner Penelitian	128