

ABSTRAK

Indonesia, dengan 15,5 juta wisatawan pada 2023, memiliki potensi besar di sektor penerbangan berkat kebutuhan transportasi udara dan posisi strategisnya. Bandara Soekarno-Hatta, khususnya Terminal 3, berpeluang menjadi hub regional jika mampu bersaing dengan bandara kelas dunia seperti Changi dan Hamad. Namun, Terminal 3 masih menghadapi keluhan terkait fasilitas tenant (32%), pelayanan petugas (25%), dan kenyamanan lingkungan (18%), yang memengaruhi kepuasan dan *customer loyalty*, serta peringkat Skytrax. Penelitian ini menganalisis elemen 7P (Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence) terhadap kepuasan dan *customer loyalty* melalui pendekatan kuantitatif menggunakan metode descriptive survey.

Dengan sampel 400 responden melalui kuesioner online, data dianalisis menggunakan SEM-PLS untuk menguji hubungan variabel independen, intervening (*customer satisfaction*), dan dependen (*customer loyalty*). Hasil menunjukkan *customer satisfaction* sebagai faktor utama loyalitas (path coefficient 0,748, p-value 0,000). Elemen 7P yang paling berpengaruh adalah physical evidence (fasilitas, desain, kebersihan), process (efisiensi layanan), dan product (kualitas layanan). Elemen lain seperti price, place, people, dan promotion memiliki pengaruh yang tidak signifikan.

Rekomendasi penelitian menekankan perbaikan fasilitas, layanan, dan produk untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, sementara elemen lain tetap perlu evaluasi. *customer satisfaction* menjadi kunci penguatan hubungan elemen 7P dengan loyalitas, mendukung daya saing global Bandara Soekarno-Hatta.

Kata kunci: 7P, *customer satisfaction*, *customer loyalty*