

Intisari

Meningkatnya mobilitas mahasiswa asing di kawasan Eropa telah mendorong tingginya permintaan akan hunian yang layak, aman, dan terjangkau, yang mana akan tetap menjadi kebutuhan dasar bagi mereka yang menempuh studi di luar negeri. Namun demikian, krisis hunian yang melanda sebagian besar wilayah tersebut menciptakan tantangan signifikan, termasuk bagi mahasiswa Indonesia yang merupakan bagian dari kelompok demografis yang tengah berkembang dalam sektor pendidikan tinggi Eropa, khususnya di kawasan Schengen. Berlandaskan pada *Tri-Component Attitude Model*, penelitian ini menguji bagaimana kepuasan terhadap kualitas layanan hunian sewa memengaruhi loyalitas intensional mahasiswa, sebagaimana tercermin dari kesediaan mereka untuk berbagi pengalaman kepada orang lain. Selain itu, penelitian ini turut menelusuri apakah tipe hunian yang mereka tempati dan skema pendanaan yang mereka terima turut memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Dengan mengadopsi pendekatan penelitian kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner daring dari 303 mahasiswa yang pernah atau sedang menempuh studi di 109 institusi pendidikan tinggi yang tersebar di 19 negara berbeda. Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung melalui kepuasan terhadap niat untuk terlibat dalam komunikasi getok tular. Tidak hanya itu, skema pendanaan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, sementara tipe hunian tampak tidak berpengaruh sama sekali. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan latar belakang individu berperan dalam membentuk pengalaman, yang pada gilirannya dapat mendorong penyebaran informasi secara getok tular.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas layanan, SERVQUAL, getok tular, hunian sewa, mahasiswa asing, Schengen, *Tri-Component Attitude Model*

Abstract

The rising mobility of international students across Europe has led to an increasing demand for decent, safe, and affordable housing, which remains a basic necessity for those pursuing studies abroad. However, the ongoing housing crisis in much of the region has posed significant challenges, including for Indonesian students, who constitute an emerging demographic within the European higher education sector, particularly in the Schengen area. Grounded in the Tri-Component Attitude Model, this study examines how satisfaction with rental housing service quality influences students' intentional loyalty, as reflected in their willingness to share their experiences with others. In addition, it explores whether the type of housing they live in and the funding they receive influence their level of satisfaction. Adopting a quantitative research approach, data were collected through an online questionnaire from 303 students who had either studied or were currently enrolled at 109 higher education institutions across 19 different countries. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS. The results indicate that service quality has both a direct and indirect effect through satisfaction on the intention to engage in word-of-mouth communication. Furthermore, funding were found to have a significant impact on satisfaction, whereas the type of housing appeared to be negligible. These findings highlight the significance of service quality and individual background in shaping experiences, which in turn may foster the organic spread of information through word-of-mouth.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, SERVQUAL, word-of-mouth, rental housing, international students, Schengen, Tri-Attitude Component Model*