

Intisari

Modernisasi yang timbul dewasa ini mendorong tingkat konsumerisme. Aspek *service quality* menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih toko retail untuk berbelanja. Hal itu dimanfaatkan oleh para pemilik modal besar untuk menciptakan sistem yang terstruktur dalam sebuah pasar persaingan retail, salah satunya adalah *Corporate Chain Store*. Hal ini disebabkan *corporate chain store* telah menyediakan fasilitas, suasana berbelanja yang nyaman dan modern, serta manajemen yang profesional sehingga mampu menarik konsumen. Akibatnya *independent store* dan *traditional store* harus berupaya memberikan *service quality* yang baik agar mampu bersaing dengan *corporate chain store*.

Dalam penelitian ini dilakukan analisis untuk mengetahui pengaruh keberadaan *corporate chain store* terhadap *independent store*, dan *traditional store* ditinjau dari aspek *service quality* dengan menggunakan metode *servqual*. Analisis dampak keberadaan *corporate chain store* terhadap *independent store* dan *traditional store* dilakukan dengan uji beda antara omset penjualan sebelum dengan sesudah berdirinya *corporate chain store* di sekitar wilayah *independent store* dan *traditional store*. Penelitian ini dilakukan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan pengambilan sampel tersebar di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, dan Kabupaten Kulon Progo. Langkah selanjutnya dilakukan analisis untuk mengetahui penyebab dampak tersebut dengan membandingkan performa retail di masing-masing toko dengan ekspektasi konsumen tentang retail dengan jumlah 100 responden. Langkah terakhir adalah membandingkan *service quality* dengan omset penjualan untuk mengetahui hubungan antara *service quality* dengan dampak keberadaan *corporate chain store*.

Hasil dari penelitian ini adalah *Corporate chain store* memiliki *level retail service quality* yang paling tinggi. *Independent store* memiliki *level retail service quality* yang hampir sama dengan *corporate chain store*, sedangkan *traditional store* memiliki *level retail service quality* yang jauh berbeda dibandingkan *corporate chain store* dan *independent store*. Kesimpulannya adalah dampak keberadaan *corporate chain store* dipengaruhi oleh aspek *retail service quality*. Apabila suatu toko retail memiliki *retail service quality* yang baik atau sama dengan *corporate chain store* maka tidak berdampak terhadap penurunan omset, sedangkan suatu retail memiliki *retail service quality* yang rendah dibandingkan dengan *corporate chain store* maka akan memiliki dampak negatif yaitu penurunan omset penjualan.

Kata kunci: *Corporate chain store*, *Independent store*, *Traditional store*, *Retail service quality*, Omset penjualan.