

**PENGARUH NARASI PRODUK (*COPYWRITING*) DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PRODUK SPAREPART MOTOR DI TOKO  
*ONLINE* WALI MOTOR**

**SKRIPSI**

*Disusun untuk memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1)*



**Disusun Oleh:**

**NATALIA DIAN PUSPITAWATI**

**Nomor Pokok : K.2019.1.35126**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Pemasaran**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA  
MALANG**

**2023**

**PENGARUH NARASI PRODUK (*COPYWRITING*) DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PRODUK SPAREPART MOTOR DI TOKO  
*ONLINE* WALI MOTOR**

**SKRIPSI**

*Disusun untuk memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1)*



**Disusun Oleh :**

**NATALIA DIAN PUSPITAWATI**

**K.2019.1.35126**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEWARA**

**MALANG 2023**

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

PENGARUH NARASI PRODUK (COPYWRITING) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SPAREPART MOTOR DI TOKO ONLINE WALI MOTOR

Oleh:  
NATALIA DIAN PUSPITAWATI  
K.2019.1.35126

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:  
03 Februari 2023 dan dinyatakan LULUS



Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,

IMAMA ZUCHROH, B.Sc., M.COM

Mengetahui,  
Ketua STIE Malangkecewara,

  
Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 2 FEBRUARI 2023



siswa  
METERAI  
TEMPEL  
10000  
9BAD5AKX289530619  
Natalia Brian Puspatadiah

NPK: K.2019.1.35126

# SURAT KETERANGAN RISET

## SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Imama Zuchroh B.Sc., M.Com  
NIK : 202.710.296

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Natalia Dian Puspitawati  
NPK : K.2019.1.35126  
Program Studi : Manajemen  
Alamat : No 15 Malang  
No HP :  
E-mail :

menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malanguccwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Toko Online Wali Motor

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

"PENGARUH NARASI PRODUK (COPYWRITING) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SPAREPART MOTOR DI TOKO ONLINE WALI MOTOR"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 25 Januari 2023  
Dosen pembimbing skripsi,



(Imama Zuchroh, B.Sc., M.COM)  
NIK. 202.710.296

## UCAPAN TERIMA KASIH


Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkat dan hidayah Nya yang senantiasa diberikan kepada kita semua sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Narasi Produk (*copywriting*) dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk *Sparepart* Motor di Toko *Online* Wali Motor” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini disusun memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan guna untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi pada STIE Malangkuçewara Malang. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis berkenan untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini yaitu kepada:

1. Kepada Allah SWT, karena dengan ridho dan nikmat karuniaNya yang diberikan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga terakhir.
2. Kepada kedua orang tua saya yang selalu mendo’akan dan memberikan dukungan dalam bentuk apapun demi kelancaran putrinya dalam menempuh pendidikan.
3. Bapak Drs. Bunyamin, MM., Ph.D selaku ketua STIE Malangkuçewara Malang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di tempat perkuliahan.
4. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen yang telah memberikan sarana dan prasarana serta kemudahan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
5. Bapak Prof. Dr. Yupono Bagyo, MM, MS, CHRP, CPTM selaku dosen wali yang selalu membantu dan mengarahkan selama di bangku perkuliahan.
6. Ibu Imama Zuchroh, B.Sc., M.Com selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan serta memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi penulis dengan sabar dan mudah dipahami oleh penulis.
7. Seluruh Dosen S1 Manajemen yang sudah memberikan ilmu kepada penulis selama proses perkuliahan berlangsung.
8. Kepada Adik saya yang telah memberikan dukungan berupa semangat dan hiburan.

9. Kepada Sheila Adelia, Yulio, Iqbal, Sofi, selaku teman dekat penulis yang telah memberikan dukungan berupa semangat dan saran.
10. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Malang, 2 Februari 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Natalia Dian Puspitawati', written in a cursive style.

Natalia Dian Puspitawati

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh narasi produk (*copywriting*), pengaruh narasi produk (*copywriting*) dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk sparepart di toko online Wali Motor.. Permasalahan dalam penelitian ini adalah perbandingan antara total pengunjung dengan total pesanan pada tahun 2021 yang terlalu jauh, penurunan pesanan tetapi kunjungan konsumen yang relatif tinggi, ketidakpastian keputusan pembelian konsumen. Metode yang dipergunakan pada penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian adalah pelanggan di toko online Wali Motor yang berjumlah 2400 akun. Dalam penelitian ini peneliti mengambil obyek penelitian di toko online Wali Motor. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh berdasarkan skor jawaban responden dari google form yang telah disebar oleh peneliti. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa narasi produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan pada toko online Wali Motor mengamati bahwa narasi produk yang disampaikan penjual dirasa menarik dan telah memenuhi kebutuhan informasi bagi konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Narasi Produk; *Copywriting*; Kualitas Pelayanan; Keputusan Pembelian; *Sparepart*



## **ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of product narrative (copywriting) and service quality on the decision to purchase spare parts products at the Wali Motor online store. The problems in this study are the comparison between total visitors and total orders in 2021 which is too far away, decreased orders but relatively high consumer visits, uncertainty in consumer purchasing decisions. The method used in this research is a descriptive research method with a quantitative approach. The population in this study were customers at the motor wali online store, totaling 2400 accounts. In this study, the researcher took the object of research at the motorbike guardian online shop. The type of data in this research is primary data. Primary data was obtained based on the score of the respondents' answers from the Google form which had been distributed by the researcher. The results of this study indicate that the product narrative has a significant effect on purchasing decisions. These results indicate that customers at the Wali Motor online store observe that the product narrative presented by the seller is interesting and fulfills the information needs of consumers. Service quality has a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Product Narration; Copywriting; Services Quality; Purchasing Decisions; Spare Parts.

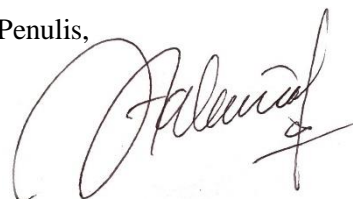
## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur terhadap Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Narasi Produk (*copywriting*) dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk *Sparepart* Motor di Toko *Online* Wali Motor” penulisan skripsi ini disusun memiliki tujuan untuk memenuhi syarat kelulusan guna untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkuçeçwara Malang.

Dengan sangat disadari meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk cermat dalam penulisan namun penulis merasa bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis sangat terbuka apabila terdapat saran atau kritik yang dapat membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 2 Februari 2023

Penulis,



Natalia Dian Puspitawati

## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN.....	i
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
SURAT KETERANGAN RISET .....	v
RIWAYAT HIDUP .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.4.3 Manfaat Akademis.....	7
BAB 2    TINJAUAN PUSTAKA.....	8

2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Teori Pemasaran <i>Online</i> .....	8
2.1.2 Teori Marketplace.....	11
2.1.3 Teori Narasi Produk (Copywriting).....	13
2.1.4 Teori Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.5 Teori Keputusan Pembelian .....	15
2.2 Tinjauan Penelitian Dahulu .....	18
2.3 Research Gap .....	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4.1 Metodologi Operasional Variabel.....	27
2.4.2 Hipotesis.....	28
<b>BAB 3    METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel.....	30
3.3 Obyek dan Sumber Data Penelitian .....	31
3.4 Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran .....	32
3.4.1 Variabel Penelitian.....	32
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	32
3.4.3 Pengukuran Variabel.....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6 Metode Analisis .....	36
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian .....	36
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	38

3.6.3 Uji Pengaruh.....	39
3.6.4 Uji Hipotesis.....	41
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	44
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	44
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	47
4.2 Hasil Penelitian .....	50
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	50
4.3 Pengujian Model dan Hipotesis .....	59
4.3.1 Uji Instrumen.....	60
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	62
4.3.3 Regresi Linear Berganda.....	65
4.3.4 Uji Hipotesis.....	67
4.4 Pembahasan .....	70
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Kontribusi Penelitian.....	73
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	74
5.4 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Grafik Penjualan dan Kunjungan Konsumen.....	3
Gambar 2.1 Model Konseptual .....	27
Gambar 4.1 Toko Online Wali Motor .....	46
Gambar 4.2 Grafik Pie Chart Jenis Kelamin Responden.....	47
Gambar 4.3 Grafik Bar Chart Usia Responden.....	48
Gambar 4.4 Grafik Pie Chart Profesi Responden.....	49
Gambar 4.5 Grafik Pie Chart Berapa kali responden melakukan pembelian.....	50

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	19
Tabel 2.2 Penelitian Research Gap.....	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	35
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Variabel Narasi produk .....	51
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian .....	56
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	60
Tabel 4.5 Uji Realibilitas .....	61
Tabel 4.6 Uji Kolmogorov Smirnov.....	62
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas .....	65
Tabel 4.9 Regresi Linear Berganda .....	65
Tabel 4.10 Uji t (Uji Parsial).....	67
Tabel 4.11 Uji F Signifikan.....	68
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi R Square.....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	81
LAMPIRAN 2 DATA RESPONDEN PENGISIAN KUESIONER	83
LAMPIRAN 3 HASIL ANALISIS SPSS 16 STATISTIK DESKRIPTIF	86
LAMPIRAN 4 HASIL ANALISIS SPSS 16 UJI VALIDITAS	87
LAMPIRAN 5 HASIL ANALISIS SPSS 16 UJI REALIBILITAS	88
LAMPIRAN 6 HASIL ANALISIS SPSS 16 UJI NORMALITAS	89
LAMPIRAN 7 HASIL ANALISIS SPSS 16 UJI MULTIKOLINIERITAS	89
LAMPIRAN 8 HASIL ANALISIS SPSS 16 UJI HETEROSKEDASTISITAS	89
LAMPIRAN 9 HASIL ANALISIS SPSS 16 UJI HIPOTESIS (UJI t)	90
LAMPIRAN 10 HASIL ANALISIS SPSS 16 UJI HIPOTESIS (UJI f)	90
LAMPIRAN 11 HASIL ANALISIS SPSS 16 UJI KOEFISIEN DETERMINASI $R^2$	90