

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN,
SERVICE RECOVERY DAN KUALITAS SISTEM APLIKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Survei Pada Pengguna Tokopedia di Kabupaten Kuningan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen

Disusun oleh :

DILA SELIANA

NIM. 20210510325



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUNINGAN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, *SERVICE RECOVERY* DAN KUALITAS SISTEM APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Survei pada Pengguna Tokopedia di Kabupaten Kuningan)

Disusun Oleh :

DILA SELIANA

20210510325

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 12 Juni 2025 dihadapan Dewan Penguji. Skripsi ini disahkan sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Susunan Dewan Penguji

Penguji I,



Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si.
NIK. 41038971055

Penguji II,



Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy.
NIK. 41038091296

Penguji III,



Wely Hadi Gunawan, S.E., M.M.
NIK. 410106910232

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN,
SERVICE RECOVERY DAN KUALITAS SISTEM APLIKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Survei Pada Pengguna Tokopedia di Kabupaten Kuningan)**

Disusun Oleh :

Dila Seliana
NIM. 20210510325

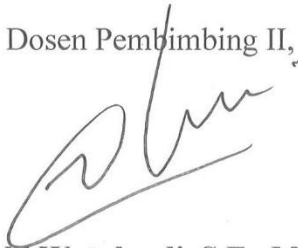
DISETUJUI OLEH :

Kuningan, Mei 2025

Dosen Pembimbing I,

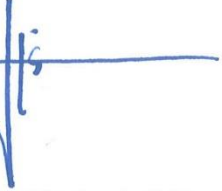

Dr. Rina Masrurroh, S.E., M.E.Sy.
NIK. 41038091296

Dosen Pembimbing II,


Micki Watulandi, S.E., M.M.
NIK. 41011830256

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, S.E., M.Si.
NIK. 41038971054

Kepala Program Studi Manajemen,


Dr. Rina Masrurroh, S.E., M.E., Sy.
NIK. 41038091296

PERNYATAAN OTENTISITAS

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, *Service Recovery* dan Kualitas Sistem Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pengguna Tokopedia di Kabupaten Kuningan)” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Kuningan, Juli 2025

Yang membuat Pernyataan,



Dila Seliana

NIM. 20210510325

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"While you're breathing, you're still on duty"

“Selagi bernafas berarti masih bertugas”

PERSEMBAHAN

“Dengan mengucapkan rasa syukur atas rahmat yang telah Allah SWT berikan,
Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, kakak, keluarga besar,
sahabat dan rekan-rekan seperjuangan yang selalu memberikan *support* kepada
saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini”

ABSTRAK

Dila Seliana. 20210510325. “Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, *Service Recovery* dan Kualitas Sistem Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pengguna Tokopedia di Kabupaten Kuningan)”. Program studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Kuningan. 2025
Pembimbing: Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy. dan Micki Watulandi, S.E., M.M.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu pengiriman, *service recovery* dan kualitas sistem aplikasi terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Tokopedia di Kabupaten Kuningan dengan metode pengambilan sampel *lemeshow* sehingga didapatkan sampel sebanyak 385 responden. Teknik sampel menggunakan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket. Skala angket yang digunakan berupa skala interval 1-7. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) ketepatan waktu pengiriman, *service recovery* dan kualitas sistem aplikasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) *service recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (4) kualitas sistem aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Ketepatan Waktu Pengiriman, *Service Recovery*, Kualitas Sistem Aplikasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Dila Seliana. 20210510325. “The Effect of Delivery Timeliness, Service Recovery, and Application System Quality on Customer Satisfaction (A Survey of Tokopedia Users in Kuningan Regency).” Management Study Program. Faculty of Economics and Business. Kuningan University. 2025 Supervisors: Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy. and Micki Watulandi, S.E., M.M.

The aim of this study was to determine the effect of delivery timeliness, service recovery and application system quality on customer satisfaction. this type of research was quantitative research. the population in this study were Tokopedia users in Kuningan Regency with the lemeshow sampling method so that a sample of 385 respondents was obtained. the sample technique used non probability sampling. the data collection technique used a questionnaire technique. the questionnaire scale used is an interval scale of 1-7. data analysis used multiple linear regression analysis assisted by the spss 25 application. the results of this study indicate that: (1) delivery timeliness, service recovery and application system quality simultaneously had significant affect on customer satisfaction. (2) on time delivery had a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) service recovery had a positive and significant effect on customer satisfaction. (4) application system quality had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Delivery Timeliness, Service Recovery, Application System Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim.

Segala puji bagi Allah Swt, Tuhan semesta alam, yang telah memberikan limpahan Rahmat, karunia serta kasih sayang yang tiada hentinya kepada penulis. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, atas segala rahmat dan pertolongannya, penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh ketepatan waktu pengiriman, *service recovery* dan kualitas sistem aplikasi terhadap kepuasan pelanggan Tokopedia”. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini sampai selesai.

Semoga kebaikan semuanya menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlimpah dari Allah swt.

Kuningan, Juni 2025

Peneliti

Dila Seliana

NIM. 20210510325

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, *Service Recovery* dan Kualitas Sistem Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pengguna Tokopedia di Kabupaten Kuningan)”**.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis banyak menerima bimbingan, motivasi, arahan serta dukungan dari berbagai pihak yang bersifat moral maupun material. Pada kesempatan ini penulis. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy. selaku pembimbing 1 yang telah memberikan banyak bimbingan dan *support* yang baik serta tulus sehingga penulis merasa sangat senang karena arahan yang diberikan beliau seperti arahan seorang ibu kepada anaknya.
2. Bapak Micki Watulandi, S.E., M.M. selaku pembimbing 2 yang telah memberikan banyak bimbingan serta memberikan nasehat yang sangat bermanfaat dan berarti bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Teruntuk kedua orang tua tercinta, Bapak Unang Sunarta (Alm) dan Ibu Eni Suhaeni (Alm) berjuta-juta ucapan terima kasih kupersembahkan untuk kalian, sumber cinta dan kekuatan dalam hidupku. Meski raga kalian telah tiada, doa dan kasih sayang kalian tetap hidup dalam setiap tarikan nafasku. “Mah, Pak anakmu kini telah menjadi seorang sarjana”. Ini adalah bukti dari cinta dan pengorbanan kalian yang tak pernah tergantikan. Semoga kabar bahagia ini sampai kepada kalian di alam sana dan semoga ilmu yang kudapat ini menjadi amal jariyah, menjadi doa yang terus mengalir untuk kalian berdua di alam sana. Anakmu akan terus melangkah, membawa nama baik kalian dengan penuh cinta dan kebanggaan.

4. Bapak Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Kuningan.
5. Ibu Dr. Lili Karmela Fitriani, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
6. Bapak Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si., selaku pembimbing akademik saya di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
7. Seluruh dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan yang telah banyak membekali penulis dengan ilmu, bimbingan, dan dukungan selama masa perkuliahan.
8. Teruntuk saudara kandungku Teh Meli, A Herpan, Adip dan segenap keluarga besar yang sudah mendukung dan selalu memberikan kasih sayang yang hangat untuk saya.
9. Terima kasih untuk sahabat yang sudah saya anggap sebagai saudara yaitu Dwi Kharismawati dan Siti Rojanah teman sejak masa sekolah. Terima kasih atas segala perhatian dan dukungan yang tak ternilai harganya. Kalian adalah dua sahabat yang selalu ada di setiap suka dan duka, meskipun secara fisik kita jarang bertemu tapi kalian selalu siap memberikan telinga untuk mendengarkan, kata-kata yang menenangkan. Kalian adalah tempat saya berlabuh di saat saya membutuhkan seseorang untuk berbagi. Semoga persahabatan kita tetap kuat dan abadi *untill Jannah*.
10. Teruntuk sahabat-sahabat penulis di bangku perkuliahan yang selalu kebersamai dalam empat tahun ini, yaitu Teh Nia, Alhamdaniah, Eva, Kelvin, Bayu, Daffa, Angga, Iman, Ade Wina, Risma yang telah banyak membantu penulis dalam mengerjakan skripsi dan tak pernah berhenti menguatkan satu sama lain, kita saling mendukung dan menginspirasi agar bisa terus maju bersama untuk menyelesaikan masa pendidikan di perkuliahan ini. Semoga kita semua terus berkembang dan mencapai kesuksesan dan selalu diberikan jalan yang terbaik dalam setiap langkah hidup yang kita ambil.

11. Seluruh teman-teman kelas Manajemen C angkatan 2021, terima kasih atas kebersamaannya.
12. Untuk teman-teman seperjuangan dalam organisasi (HMM, PMII, KPM, BEM UNIKU). Terima kasih telah berkembang bersama di setiap periodenya. Kita telah melalui banyak momen bersama, saling mendukung, dan belajar satu sama lain. Setiap langkah yang kita ambil dalam organisasi ini selalu penuh makna, sehingga kita bisa tumbuh dan berkembang menjadi lebih baik di setiap kesempatan. Semoga apa yang telah kita capai bersama bisa menjadi bekal untuk kesuksesan kita di masa depan.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Dan terakhir untuk seseorang yang luar biasa tiada lain yaitu diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih sudah mampu menghadapi setiap ketakutan, kecemasan, dan keraguan yang muncul dalam hati dan pikiran. Saya bangga dengan setiap langkah yang telah saya ambil, terima kasih telah memilih untuk tidak berhenti dan terus melangkah, meski banyak hal yang terasa berat. Perjalanan ini telah sampai pada satu titik pencapaian. Aku bersyukur bisa melewatinya dan berharap ke depannya bisa menjaga amanah dari gelar yang nanti akan saya dapatkan. serta mengamalkan ilmu yang telah diperoleh dengan sebaik-baiknya. Teruslah melangkah, karena perjalanan masih panjang dan kesempatan untuk tumbuh selalu ada.

Kuningan, Juni 2025

Dila Seliana
NIM. 20210510325

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
PERNYATAAN OTENTISITAS	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3 Ketepatan Waktu Pengiriman	16
2.1.3.1 Pengertian Ketepatan Waktu Pengiriman.....	16
2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pengiriman	17

2.1.3.3	Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman	18
2.1.4	<i>Service Recovery</i>	19
2.1.4.1	Pengertian <i>Service Recovery</i>	19
2.1.4.2	Fungsi <i>Service Recovery</i>	20
2.1.4.3	Bentuk Penerapan <i>Service Recovery</i>	21
2.1.4.4	Indikator <i>Service Recovery</i>	24
2.1.5	Kualitas Sistem Aplikasi	25
2.1.5.1	Pengertian Kualitas Sistem Aplikasi	25
2.1.5.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Sistem Aplikasi.....	26
2.1.5.3	Indikator Kualitas Sistem Aplikasi.....	27
2.1.6	Hubungan Antar Variabel	28
2.1.6.1	Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, <i>Service Recovery</i> , dan Kualitas Sistem Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.1.6.2	Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.1.6.3	Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.6.4	Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.1.7	Penelitian Terdahulu	32
2.2	Kerangka Berpikir	36
2.3	Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1.	Metode Penelitian.....	39
3.2.	Operasionalisasi Variabel.....	40
3.3.	Populasi Sampel	42
3.3.1	Populasi.....	42
3.3.2	Sampel.....	42
3.4.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.4.1	Jenis Data	43
3.4.2	Sumber Data.....	43
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.	Uji Instrumen.....	45
3.5.1	Uji Validitas	45

3.5.2	Uji Reliabilitas	49
3.6.	Teknik Analisis Data	50
3.6.1	Analisis Deskriptif	50
3.6.2	Uji asumsi klasik	52
3.6.2.1	Uji Normalitas	52
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas	52
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	52
3.6.3	Uji Regresi Linier Berganda	53
3.6.4	Koefisien Determinasi (R^2)	53
3.6.5	Uji Hipotesis	54
3.6.5.1	Uji F (Simultan).....	54
3.6.5.2	Uji T (Parsial).....	55
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1	Hasil Penelitian.....	58
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	58
4.1.1.1	Profil Tokopedia.....	58
4.1.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	59
4.1.1.3	Logo Perusahaan	59
4.1.1.4	Penghargaan	60
4.1.2	Gambaran Umum Responden	60
4.1.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.1.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Kecamatan	62
4.1.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
4.1.2.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4.1.2.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	65
4.1.3	Teknik Analisis Data.....	65
4.1.3.1	Analisis Deskriptif.....	65
4.1.3.2	Uji Asumsi Klasik	75
a.	Uji Normalitas.....	75
b.	Uji Multikolinearitas	76
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	77

4.1.4	Uji Regresi Linier Berganda	78
4.1.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	80
4.1.6	Uji Hipotesis	81
4.1.6.1	Uji F (Simultan).....	81
4.1.6.2	Uji T (Parsial).....	81
4.2	Pembahasan	83
4.2.1	Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, <i>Service Recovery</i> dan Kualitas Sistem Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
4.2.2	Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	84
4.2.3	Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	85
4.2.4	Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran	88
5.2.1	Bagi Perusahaan	88
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top <i>Brand Index Marketplace</i> Tahun 2024.....	2
Tabel 1. 2 Skala Tingkat Kepuasan Pengguna Shopee dan Tokopedia serta Aspek yang Mempengaruhinya.....	7
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	40
Tabel 3. 2 Skala Pengisian Kuesioner	45
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X1)	46
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel <i>Service Recovery</i> (X2)	47
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem Aplikasi (X3).....	47
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	48
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	49
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Kecamatan	62
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pendapatan	65
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman	66
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Recovery</i>	68
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem Aplikasi.....	70
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4. 11 Uji Normalitas.....	75
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas.....	77
Tabel 4. 14 Uji Regresi Linier Berganda	78
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi(R ²)	80
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Simultan).....	81
Tabel 4. 17 Hasil Uji T (Parsial)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komparasi <i>Brand Index Marketplace</i> Tahun 2020-2024.....	3
Gambar 1. 2 Ulasan Mengenai Keterlambatan Pengiriman.....	4
Gambar 1. 3 Ulasan Mengenai Kurangnya Upaya <i>Service Recovery</i>	5
Gambar 1. 4 Ulasan Mengenai kesalahan pada Kualitas Sistem Aplikasi Tokopedia.....	6
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian.....	37
Gambar 4.1. Logo Tokopedia	59
Gambar 4. 2 Daerah Kriteria Ketepatan Waktu Pengiriman (X1).....	67
Gambar 4. 3 Daerah Kriteria <i>Service Recovery</i> (X2)	70
Gambar 4. 4 Daerah Kriteria Kualitas Sistem Aplikasi (X3)	72
Gambar 4. 5 Daerah Kriteria Kepuasan Pelanggan (Y).....	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Surat Pengantar Bimbingan Skripsi
- Lampiran II : Matriks Bimbingan
- Lampiran III : Surat Pengantar Kuesioner
- Lampiran IV : Data Hasil Kuesioner
- Lampiran V : *Output* Hasil Perhitungan SPSS Versi 25
- Lampiran VI : Daftar Riwayat Hidup Penulis