

Penentuan Harga Pokok Produk Metode Harga Pokok Pesanan Pada Percetakan Fahmi Gemurung

Determing The Cost Of The Product Cost Of The Order Method At Fahmi Gemurung Printing

Dian Fahriani¹, Anindita Putri Novinda², Atika Muhfida Hanum³, Diana Sharfina⁴, Reni Yusnita⁵

¹²³⁴⁵ Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama, Sidaorjo 61218, Indonesia.

Article info: Research Article

DOI : -

Kata kunci:

Harga Pokok Pesanan, Harga Produk

Keywords:

Job order cost, Cost Of Product

Article history:

Received: 29-10-2023

Review: 07-11-2023

Accepted: 27-11-2023

*Koresponden email:

dianfahriani.akn@unusida.ac.id

(c) 2023 Dian Fahriani, Anindita Putri Novinda, Atika Muhfida Hanum, Diana Sharfina, Reni Yusnita



Creative Commons Licence

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Abstrak

Penelitian ini berguna agar dapat mengetahui harga pokok produk dan metode harga produk pemesanan pada Percetakan Fahmi Gemurung. Research yang kami terapkan menggunakan Analisa deskriptif. Bukti ini disajikan menggunakan wawancara. Penelitian ini menyajikan bahwa harga pokok produk yang dilakukan Percetakan Fahmi Gemurung sudah menggunakan metode pokok pemesanan. Arah dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui harga produk dalam setiap pemesanan dan total biaya setiap pemesanan dan setiap unit. Karakter dari job order costing pada Percetakan Fahmi Gemurung Untuk produksi pesanan khusus, setiap unit produk perlu dihitung secara terpisah, dan beban yang dikeluarkan saat produksi dapat dipilah menjadi biaya operasional secara langsung dan tidak langsung. Biaya untuk tenaga kerja merupakan bagian dari biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja yang realisasinya akan dijumlahkan. Pesanan ini akan memperoleh harga dengan cara menghitung orderan yang sudah diterima dibagi dengan total biaya produksi.

Abstract

This research is useful in order to be able to know the cost of the product and the ordering product price method at the Fahmi Gemurung Printing. Research that we apply using descriptive analysis. This evidence is presented using an interview process. This study presents that the cost of products made by Fahmi Gemurung Printing already uses the order principal method. The direction of this research is to find out the price of the product in each order and the total cost of each order and each unit. Characteristics of job order costing at Fahmi Gemurung Printing For special order production, each product unit needs to be calculated separately, and the expenses incurred during production can be divided into direct production costs and indirect production costs. Direct production costs consist of raw material and labor costs which are calculated based on realized costs. This order will obtain a price by calculating the orders that have been received divided by the total cost of production.

1. Pendahuluan

Menurut Carter (2013), “metode biaya *make-to-order* adalah metode biaya produksi agregat yang digunakan untuk menentukan harga pokok produksi perusahaan yang memproduksi produk dengan basis *make-to-order*”. Job order costing ini bertujuan untuk mengetahui harga seluruh setiap pesanan serta harga per satuan produk yang dihasilkan. Beban biaya produksi tergantung dari bagaimana produk tersebut diproses. Oleh karena itu, proses penggajian merupakan cara penting untuk mengumpulkan biaya produksi. “Metode biaya pekerjaan dapat diartikan sebagai akuntansi biaya memiliki program yang terus menerus untuk mengakumulasi beban yang diperoleh dari suatu pekerjaan (Dunia, 2012:54), sedangkan menurut Sinarwat (2013:63) "Metode penetapan biaya pesanan adalah metode untuk mengumpulkan harga terutama di mana biaya untuk setiap pesanan atau kontrak layanan dicatat secara terpisah dan setiap pesanan atau kontrak dapat diidentifikasi secara terpisah." Akhir dari seluruh beban produksi yang diperoleh akan di akumulasikan saat pesenan sudah menjadiproduk jadi.

Untuk menentukan tarif jual yang optimal, maka tarif pokok pesanan harus dibuat dengan akurat dan sesuai. Penentuan harga jual yang tepat berguna untuk mencapai keuntungan yang diinginkan. Tabel biaya pekerjaan digunakan untuk memudahkan perhitungan biaya produksi untuk setiap pekerjaan. Kartu biaya pekerjaan mencatat alokasi biaya material, upah pekerja serta tarif yang dikeluarkan dari kegiatan operasi dari pekerjaan.

Penetapan biaya subkontrak, produksi tidak terjadi sampai suatu instansi menerima order dari customer dan membebaskan biayanya menggunakan metode penetapan biaya subkontrak. Untuk menentukan harga pokok setiap pesanan, setiap pesanan mewakili satuan hitung untuk setiap biaya bahan baku, tenaga kerja langsung dan overhead pabrik. Biaya bahan baku, tenaga kerja langsung dan biaya overhead pabrik dihasilkan sesuai dengan pesanan pelanggan.

2. Metode

Penelitian ini dilakukan di Percetakan Fahmi Gemurung di Jln. KH. Sulaiman RT 01 RW 03 Gemurung, Kec. Gedangan, Kab. Sidoarjo. Lokasi penelitian dipilih dengan metode wawancara yang dekat dengan salah satu anggota kelompok kami. Percetakan ini cukup terkenal didaerah setempat karena pengerjaannya yang cepat dan hasil yang cukup baik sehingga bermanfaat sebagai tempat penelitian biaya pemesanan. Tempat percetakan yang kami teliti memberikan data sebagai bukti pendukung dalam penulisan ini.

Kami melakukan penelitian menggunakan analisis deskriptif yang bersifat kualitatif. Kami selaku penulis mendeskripsikan secara jelas keadaan sebenarnya dari objek penelitian dengan mengumpulkan informasi yang relevan. Selain itu, penulis mencatat, meneliti dan menganalisis harga pokok barang dengan menggunakan (*Metode Job Order Costing*).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Konsep Pengumpulan Biaya Berdasarkan Pesanan

Job Order Costing adalah metode pencatatan biaya produksi untuk menentukan biaya produksi pada perusahaan manufaktur yang berorientasi pesanan. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengetahui harga produk dari setiap pesanan serta harga total setiap pesanan dan harga per unit dari setiap pesanan. Metode ini menangkap biaya produksi dari pesanan tertentu dan menghitung biaya produksi per unit dengan membagi total biaya produksi pesanan tersebut dengan jumlah unit produksi dalam pesanan tersebut dan secara terpisah mencatat biaya setiap pesanan, layanan dan secara terpisah mengidentifikasi pesanan. Berikut karakter dari Harga Pokok Pesanan:

1. Pesanan khusus akan diproduksi oleh perusahaan. Serta jenis-jenis produk tersebut akan dihitung dengan terpisah.
2. Biaya produksi langsung dan tidak langsung merupakan bagian dari biaya produksi.
3. Biaya produksi langsung terdiri dari biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja dan dihitung berdasarkan biaya sebenarnya. Biaya BOP tidak langsung dihitung berdasarkan harga yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Tarif Biaya operasional per satuan akan di ketahui jumlah per satuan produksinya ketika pesanan yang sudah jadi dibagi dengan seluruh biaya produksi.

Syarat Penentuan Harga Pokok Pesanan :

Dalam penulisan harga pokok pesanan yang ada di buku akuntansi memiliki beberapa syarat sebagai berikut :

- a. Setiap pesanan produk dapat diidentifikasi secara unik dan harga pesanan harus ditentukan secara individual.
- b. Biaya produksi dibagi menjadi dua kelompok yaitu biaya produksi langsung yang terdiri dari biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja, dan biaya produksi tidak langsung yang terdiri dari biaya produksi selain biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja langsung.
- c. Bayaran bahan langsung serta tenaga kerja dibebankan langsung ke pesanan, sebaliknya bayaran manufaktur tidak langsung dibebankan ke pesanan tertentu dengan tarif yang sudah ditetapkan lebih dahulu. Harga tiap pesanan ditetapkan sehabis berakhir.
- d. untuk menghitung tarif adalah dengan membagi total bayaran penciptaan pesanan tertentu dengan jumlah unit produk dalam pesanan.

3.2 Pendekatan Sistem Harga Pokok Pesanan Pada Percetakan Fahmi

Berikut merupakan pendekatan Sistem Harga Pokok Pesanan Dengan menggunakan Metode Harga Pokok Pesanan :

Percetakan Fahmi Gemurung bergerak di industri percetakan. Semua pesanan dibuat sesuai

dengan permintaan pelanggan dan biaya produksi dibebankan sesuai dengan pesanan yang diterima. Untuk mencatat biaya produksi, setiap pesanan diberi nomor dan nomor pesanan yang sesuai diberikan ke setiap dokumen sumber dan dokumen pendukung, dalam bulan Mei 2023, Percetakan Fahmi Gemurung mendapat pesanan untuk mencetak undangan pernikahan sebanyak 500 lembar dari klien A, Harga yang dibebankan kepada pemesan tersebut adalah Rp. 1000 per lembar. Dalam bulan yang sama percetakan Fahmi Gemurung juga menerima pesanan untuk mencetak undangan khitan sebanyak 2.500 lembar dari klien B, dengan harga yang dibebankan kepada pemesan sebesar Rp. 900 perlembar. Lalu percetakan Fahmi Gemurung menerima pesanan lagi untuk mencetak undangan pernikahan sebanyak 2000 lembar klien C, dengan harga yang dibebankan kepada pemesan sebesar Rp.1000 perlembar. Dari Pesanan dari Klien A diberi nomor 050 dan pesanan dari Klien B diberi nomor 051, lalu klien C diberi nomor 052. Berikut ini adalah kegiatan produksi dan kegiatan lain untuk memenuhi pesanan tersebut.

3.2.1 Pencatatan Harga Pokok Produk Yang Dijual

Percetakan fahmi mencatat pembelian bahan baku dan bahan penolong Pada tanggal 10 Mei 2023:

Jenis <i>raw material</i>	Unit	Harga	Jumlah
Kertas jenis art carton	13 rem	Rp 68.000	Rp 884.000
Kertas jenis jasmin	5 rem	Rp 350.000	Rp 1.750.000
Tinta hitam putih	3kg	Rp 130.000	Rp 390.000
Tinta berwarna	15kg	Rp 130.000	Rp 1.950.000
Jumlah			Rp 3.024.000

Jenis <i>indirect material</i>	Unit	Harga	Jumlah
Plastic	50pck	Rp 10.000	Rp 500.000
Jumlah			Rp 500.000
Jumlah bahan baku yang dibeli			Rp 3.524.000

Raw material dan *indirect material* yang telah dibeli oleh owner hendak ditaruh dalam Gudang guna dipakai dikala proses penciptaan buat penuhi pesanan tersebut. Berikut untuk pencatatan jurnal :

Jurnal # 1

Keterangan	Debit	Kredit
Persediaan <i>raw material</i>	3.024.000	
Hutang Dagang		3.024.000

Jurnal # 2

Keterangan	Debit	Kredit
Persediaan <i>indirect material</i>	500.000	
Hutang Dagang		500.000

3.2.2 Penggunaan bahan baku dan penolong dalam produksi

Saat membukukan bahan baku yang telah dipakai dalam pemesanan, pencetak ini menggunakan dokumen yang disebut Permintaan. Nilai Pasokan dan Pernyataan Alokasi. Dokumen ini diisi oleh pemilik. Dalam identitas pesanan Untuk memproses pesanan #050, #051, #052, yang menjadi dasar pemilik untuk memperoleh pemakaian bahan. berikut bahan baku yang dicatat:

Bahan baku pesanan 050			
Kertas jenis art carton	3 rem	Rp 68.000	Rp 204.000
Kertas jenis	5 rem	Rp 350.000	Rp 1.750.000
Tinta hitam putih	3kg	Rp 130.000	Rp 390.000
Tinta berwarna	15kg	Rp 130.000	Rp 1.950.000
Jumlah			Rp 4.294.000

Bahan baku untuk pesanan 051 :			
Kertas jenis jasmin	5 rem	Rp 350.000	Rp 1.750.000
Tinta jenis hitam dan berwarna	7kg	Rp 130.000	Rp 910.000

Total bahan baku pesanan 051	Rp 2.660.000
-------------------------------------	---------------------

Bahan baku untuk pesanan 052			
Kertas art carton	10 rem	Rp 68.000	Rp 680.000
Tinta jenis hitam dan berwarna	7kg	Rp 130.000	Rp 910.000
Bahan baku untuk pesanan 052			Rp 1.590.000
Total bahan baku yang dipakai			Rp 5.650.000

Ketika percetakan fahmi mengoperasikan ketiga pesanan diatas yang menggunakan *Indirect material* adalah :

<i>Indirect material</i>			
Plastik	50pck	Rp 10.000	Rp 500.000
Total untuk bahan penolong produksi			Rp 500.000

Pencatatan untuk jurnal bahan baku :

Jurnal #3

Keterangan	Debit	Kredit
Barang proses biaya <i>raw material</i>	Rp 5.650.000	
Persediaan <i>raw material</i>		Rp 5.650.000

Berikut adalah rincian upah tenaga kerja yang dikeluarkan oleh pemilik percetakan fahmi :

Upah tenaga kerja langsung				
Nomor pesanan	Per hari	Per jam	Satuan	Total
Pesanan 050	5 hari	5 jam	5000	125.000
Pesanan 051	7 hari	5 jam	4000	175.000
Pesanan 052	9 hari	5 jam	4.000	180.000

Jumlah biaya tenaga kerja bulan Mei 2023	21 hari	15 jam	13.000	480.000
---	----------------	---------------	---------------	----------------

Berikut jurnal untuk mencatat beban upah kerja :

Jurnal #4

Keterangan	Debit	Kredit
Upah tenaga kerja	480.000	
Kas		480.000

3.2.3 Mencatat beban overhead pabrik

Biaya overhead manufaktur dicatat dalam dua cara :

- Catat biaya manufaktur yang dibebankan ke produk dengan harga yang sudah ditentukan sebelumnya.
- Barang dalam proses akan didebit dan biaya pabrik akan dikredit untuk dapat menghitung biaya Overhead pabrik.

Dari data diatas, beban upah langsung yang dibebankan kepada customer sebesar 150% adalah :

Pesanan 050: 150% X Rp. 125.000	Rp 187.500
Pesanan 051: 150% X Rp. 175.000	Rp 262.500
Pesanan 052: 150% X Rp. 180.000	<u>Rp 270.000</u>
Jumlah biaya overhead pabrik yang dibebankan	Rp 720.000

Jurnal #5

Pencatatan Jurnal biaya overhead pabrik yang ditanggung biaya customer:

Keterangan	Debit	Kredit
Barang Setengah Jadi-Biaya Overhead pabrik	Rp 720.000	
Biaya overhead pabrik akhir		Rp 720.000

Setelah itu untuk menutup biaya overhead pabrik maka perlu ditutup dengan jurnal dibawah ini:

Jurnal #6

Keterangan	Debit	Kredit
Biaya overhead pabrik yang dibebankan	Rp 720.000	
Biaya overhead pabrik yang sesungguhnya		Rp 720.000

Perbedaan antara biaya overhead manufaktur yang dialokasikan ke produk dan biaya overhead manufaktur aktual yang dikeluarkan selama satu tahun buku akuntansi yang sudah ditetapkan dengan sejumlah biaya overhead manufaktur aktual.

Jurnal tersebut dicatat:

Debit :

Jurnal 1 Rp. 3.524.000

Jumlah debet Rp. 3.524.000

Kredit :

Jurnal 6 Rp. 720.000

Selisih pembebanan Rp. 2.804.000

Jurnal #7

Keterangan	Debit	Kredit
Biaya overhead pabrik	Rp 2.804.000	
Biaya overhead pabrik sesungguhnya		Rp 2.804.000

3.2.4 Pencatatan harga pokok produk jadi

Pesanan yang sudah jadi dapat diberi harga menggunakan informasi biaya yang dicatat dalam harga pesanan tersebut.

Harga pokok pesanan selama bulan Mei 2023 adalah sebagai berikut :

Biaya bahan baku	Rp 854.000
Biaya tenaga kerja langsung	Rp 480.000
Biaya overhead pabrik	<u>Rp 720.000</u>

Total seluruh harga pokok pemesanan	Rp 2.054.000
--	---------------------

Untuk mencatat harga pokok produk yang sudah jadi ini akan dijurnal sebagai berikut:

Jurnal #8

Keterangan	Debit	Kredit
Persediaan Produk Akhir	Rp 2.054.000	
Barang Setengah Jadi-Biaya Bahan baku		Rp 854.000
Barang Setengah Jadi -Biaya upah langsung		Rp 480.000
Barang Setengah Jadi-Biaya Overhead pabrik		Rp 720.000

3.2.5 Pencatatan harga pokok produk yang dijual

Biaya produk yang dikirim ke pelanggan dicatat dalam harga pokok penjualan dan akun persediaan produk jadi.

Jurnal #9

Keterangan	Debit	Kredit
HPP	Rp 2.054.000	
Persediaan produk akhir		Rp 2.054.000

3.2.6 Pencatatan Pendapatan Penjualan Produk

Berikut adalah rincian pendapatan yang diterima percetakan fahmi gemurung selama bulan Mei 2023:

Pesanan 050 : 500 lembar dengan harga	Rp 1.000	Rp 500.000
Pesanan 051 : 2.500 lembar dengan harga	Rp 900	Rp 2.250.000
Pesanan 053 : 2000 lembar dengan harga	Rp 1.000	Rp 2.000.000

Jumlah	Rp 4.750.000
---------------	---------------------

Berikut adalah pencatatan Jurnal untuk piutang dari customer:

Jurnal #10

Keterangan	Debit	Kredit
Piutang Dagang	Rp 4.750.000	
Penjualan		Rp 4.750.000

Maka penghasilan bersih selama bulan Mei 2023 yang didapat dari percetakan fahmi gemurung yaitu Rp. 1.946.000 didapat dari piutang dagang yang akan diterima sebesar Rp. 4.750.000 dikurangi oleh biaya overhead pabrik yang sebenarnya yaitu Rp. 2.804.000. Dapat disimpulkan bahwa pada bulan mei 2023 percetakan fahmi gemurung mengalami laba atau keuntungan.

4. Kesimpulan

Metode Penetapan biaya subkontrak, produksi tidak terjadi sampai suatu instasi menerima order dari customer dan membebaskan biayanya menggunakan metode penetapan biaya subkontrak. Tujuan dari metode job costing adalah untuk menentukan harga produk dari setiap pesanan, serta harga total dan harga satuan dari setiap pesanan. Cara biaya produksi dikumpulkan tergantung pada pemrosesan produk. Oleh karena itu, akuntansi biaya pekerjaan merupakan metode penting untuk menentukan biaya produksi (*job order cost method*).

Penghasilan bersih selama bulan Mei 2023 yang didapat dari percetakan fahmi gemurung yaitu Rp. 1.946.000 didapat dari piutang dagang yang akan diterima adalah Rp. 4.750.000 dikurangi oleh biaya overhead pabrik yang sebenarnya yaitu Rp. 2.804.000. Dapat disimpulkan bahwa pada bulan mei 2023 percetakan fahmi gemurung mengalami laba atau keuntungan.

Daftar Pustaka

- Supriyadi, Fauzan, Aisyul Hana, U. ., & Rahman, A. (2021). Optimalisasi Pariwisata Syariah Dalam Upaya Peningkatan Ekonomi Lokal Masyarakat Madura. *Greenomika*, 3(2), 56–66. <https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2021.03.2.2>
- Aprillia, N.R., Asmapane, S. and Gafur, A. (2017) ‘Analisis penentuan harga pokok pesanan dengan metode full costing Analisis penentuan harga pokok dengan metode full costing’, 9(2), pp. 94–104.
- Basuki, K. (2019) ‘Metode Harga Pokok Proses’, 53(9), pp. 1689–1699. Available at: www.journal.uta45jakarta.ac.id.

- Bhayangkara, A. and Zifi, P. (2016) 'Perhitungan Harga Pokok Pesanan Untuk Menetapkan Harga Jual (Studi Kasus Pada Usaha Riau Alumunium)', 9(November), pp. 28–37.
- Hermanto, B. (2016) 'PERHITUNGAN HARGA POKOK PESANAN (JOB ORDER COSTING) PRODUK “ BRKT NUMBER PLATE K56 ” PERHITUNGAN (JOB ORDER ADHIMETAL', *Ilmu Ekonomi WIGA*, 6, pp. 53–62.
- Lukmana, L.S.D. /S. akuntansi S.S. and Triyanto, E. /S. A.S.S. (2023) 'Analisis Penentuan Harga Pokok Produksi Dengan Metode Harga Pokok Pesanan Pada Cv. Cahaya Berkah Madani (Unit Collection)', 4(4), pp. 817–829.
- M.Sc., D.M. (2014) *Akuntansi Biaya*. 5th ed. yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Novitasari, Vidyasari R., Listiawati.,/Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi, P. (2023) 'PERHITUNGAN HARGA POKOK PESANAN DALAM PENETAPAN HARGA JUAL PRODUK EKSPOR PT LOCATANI AGRO INDONESIA', *Ekonomi Bisnis*, 22(1), pp. 74–82.
- Sari, D.I. (2018) 'Perhitungan Harga Pokok Produksi Dengan Metode Harga Pokok Pesanan Pada PT . Tobeco', XVI(2).
- Syam, I.S., Sahade and Nur, A. (2023) 'Analisis Harga Pokok Produksi dengan Menggunakan Metode Harga Pokok Pesanan pada PT Tiga Bintang Griyasarana', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), pp. 2512–2523.
- Utami, N. W. (2020). Metode Penetapan Harga Pokok Pemesanan dalam Akuntansi. Retrieved September 05, 2020, from <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-metode-penetapan-harga-pokok-pesanan-pencatatan-akuntansinya/>
- Fadli, IN, & Ramayanti, R (2020). Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi Berdasarkan Metode Full Costing (Studi Kasus Pada UKM Digital Printing Prabu). *Jurnal Akuntansi*, [ejurnal.lppmunsera.org,https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/Akuntansi/article/view/2211](https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/Akuntansi/article/view/2211)
- Alfarisi, S., & Boediono, G. S. (2021). Evaluasi Penerapan Job Order Costing dalam Penentuan HPP (Studi Kasus pada CV. Adi Guna Utama. *Small Business Accounting Management and Entrepreneurship Review (SBAMER)*, 1(1), 46-55.

Sumber pustaka berupa jurnal ilmiah

- Aziza, N., & Andriany, L. M. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Dengan Organizational Citizenship Behaviour Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 1(01), 50–65. <https://doi.org/10.32815/jpro.v1i01.344>

Barbuto, J. J. (Jay), Brown, L. L., Wilhite, M. S., & Wheeler, D. W. (2001). Testing the Underlying Motives of Organizational Citizenship Behaviors: A Field Study of Agricultural Co-Op Workers John. Annual National Agricultural Education Research Conference, January 2001, 539–553.

Putri Maulidya, N. ., Lucy Larassaty, A., & Pujianto, W. E. . (2021). Pengaruh Implementasi Absensi Fingerprint, Sanksi, Dan Motivasi Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Di Intako. *Greenomika*, 3(2), 81–89. <https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2021.03.2.4>

Sumber pustaka berupa buku

Chalmers, S. & Pahuja S. (2021). *Routledge Handbook of International Law and the Humanities*. New York, NY: Routledge.

Sumber pustaka berupa website

Badan Pusat Statistik (BPS) Sidoarjo. 2019. “Sidoarjo Dalam Angka.” BPS Sidoarjo. <https://www.bps.go.id/subject/35/usaha-mikro-kecil.html> (July 29, 2022).

Sumber pustaka berupa skripsi, tesis, dan disertasi

Roy, Jeje. (2022). “Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan.” Prodi Manajemen, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo.