Jurnal Administrasi Bisnis
ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

PENGARUH KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA EKSPEDISI (J&T) DI KOTA AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Akhmad Muhajir[1], Jamil Rifani [2].
Program Studi Administrasi Bisnis
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: Betawisamsul5@gmail.com

ABSTRAK

Pertumbuhan pesat aktivitas *e-commerce* menjadikan keberadaan jasa ekspedisi sebagai elemen vital dalam rantai distribusi barang. Namun demikian, tingginya volume pengiriman sering kali dihadapkan pada risiko kerusakan, kelalaian penanganan, hingga keluhan konsumen yang berpotensi menurunkan kepercayaan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi J&T Express di Kota Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatori dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa pengiriman J&T Express di Kota Amuntai yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti (*infinite*). Penentuan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* berdasarkan rumus Lemeshow sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur berskala Likert (1–5) dan diolah menggunakan program SPSS 22 melalui pengujian validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear sederhana.

Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan Y = 7,944 + 0,796X. Melalui uji hipotesis (Uji t parsial), diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 12,250 yang lebih besar dari t_{tabel} dengan nilai signifikansi p < 0,001, yang membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan secara nyata. Analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan kontribusi variabel keamanan barang sebesar 60,5% terhadap variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 39,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Indikator keutuhan kondisi fisik paket saat diterima menjadi penyumbang skor tertinggi dalam variabel keamanan. Kesimpulannya, jaminan keamanan fisik barang terbukti krusial dalam memperkuat kepuasan pelanggan, sehingga disarankan bagi

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

manajemen ekspedisi untuk mempertahankan SOP penanganan barang serta meningkatkan keterbukaan sistem pelacakan *real-time*.
Kata Kunci: J&T Express, Keamanan Barang, Kepuasan Pelanggan, Logistik, Kota Amuntai.

ABSTRACT

The rapid growth of e-commerce activities has made expedition services a vital element in the goods distribution chain. However, high delivery volumes are often faced with risks of damage, handling negligence, and customer complaints that could potentially lower customer trust. This study aims to empirically analyze and test the effect of goods security on customer satisfaction of J&T Express expedition services in Amuntai City, Hulu Sungai Utara Regency.

The research approach used is quantitative explanatory with a survey method. The population in this study comprises all users of J&T Express shipping services in Amuntai City, whose exact number is unknown (infinite). Sample size determination utilized a non-probability sampling technique based on the Lemeshow formula, yielding a sample of 100 respondents. Primary data were collected through structured questionnaires using a Likert scale (1–5) and processed using SPSS 22 via validity testing, reliability testing, classic assumption tests, and simple linear regression analysis.

The simple linear regression analysis produced the equation Y = 7.944 + 0.796X. Through hypothesis testing (partial t-test), a calculated t_{value} of 12.250 was obtained, which is greater than the t_{table} with a significance value of $p < 0.001$, proving a real positive and significant effect. The coefficient of determination (R^2) analysis shows that the goods security variable contributes 60.5% to the variation in customer satisfaction, while the remaining 39.5% is influenced by other factors outside the research model. The indicator regarding the physical integrity of the package upon delivery became the highest score contributor within the security variable. In conclusion, physical goods security guarantees are proven to be crucial in strengthening customer satisfaction; thus, it is recommended for expedition management to maintain handling SOPs and enhance real-time tracking transparency.

Keywords: *Amuntai City, Customer Satisfaction, Goods Security, J&T Express, Logistics.*

PENDAHULUAN

Aktivitas ekonomi kontemporer di era globalisasi ditandai dengan pergeseran paradigma belanja masyarakat dari metode konvensional menuju transaksi digital yang berbasis pada platform elektronik atau *e-commerce*. Lonjakan volume perdagangan digital ini secara langsung membawa dampak multiplikasi terhadap vitalitas sektor industri logistik dan jasa kurir ekspedisi di Indonesia. Layanan pengiriman barang kini tidak lagi dipandang sekadar sebagai fungsi pendukung

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

operasional bisnis, melainkan telah bertransformasi menjadi pilar utama dalam pemenuhan mata rantai pasokan (*supply chain*) yang menghubungkan produsen, distributor, UMKM, dan konsumen akhir tanpa sekat geografis. Ketergantungan masyarakat yang masif terhadap efisiensi pergerakan barang menuntut perusahaan logistik untuk senantiasa menyempurnakan performa layanannya demi mempertahankan eksistensi di tengah iklim kompetisi pasar yang kian ketat dan kompetitif.

Sebagai instrumen krusial dalam akselerasi distribusi ekonomi, penyedia jasa ekspedisi memiliki tanggung jawab besar untuk menjamin bahwa seluruh proses pemindahan barang dari titik asal (*point of origin*) menuju titik konsumsi (*point of consumption*) berjalan secara presisi dan tanpa kendala. Karakteristik komoditas yang dikirimkan oleh masyarakat modern saat ini sangat heterogen, mulai dari dokumen penting, produk fesyen, perangkat elektronik bernilai tinggi, hingga komoditas segar dan bahan makanan. Heterogenitas jenis barang kiriman ini menuntut perlakuan operasional yang spesifik, terstandarisasi, dan memiliki keandalan tinggi. Kegagalan sistem logistik dalam menjaga performa pengiriman tidak hanya berdampak pada kerugian material jangka pendek, melainkan dapat mendegradasi reputasi korporasi secara akumulatif, yang pada akhirnya akan memicu migrasi massal pelanggan ke perusahaan kompetitor.

Dalam lanskap industri logistik nasional, aspek keamanan barang menempati kedudukan yang sangat fundamental sebagai indikator penentu kualitas layanan. Rasa aman konsumen ketika mempercayakan aset atau barang miliknya untuk diangkut oleh pihak ketiga merupakan modal sosial utama dalam bisnis jasa. Indikator keamanan barang tidak terbatas pada proteksi fisik dari risiko benturan, tetapi mencakup jaminan sistem penanganan dari potensi kehilangan, tertukarnya resi, kerusakan kemasan akibat paparan cuaca, hingga tindakan penyalahgunaan oleh oknum internal di lapangan. Standardisasi penanganan operasional (*handling*) yang ketat di setiap simpul logistik—mulai dari proses *drop-off* di konter agen, penyortiran di *warehouse* pusat, proses transit antarmoda, hingga distribusi akhir oleh kurir (*last-mile delivery*)—menjadi prasyarat mutlak yang tidak dapat ditawar demi meminimalisasi deviasi kerugian finansial maupun psikologis bagi pengguna jasa.

Menyikapi urgensi tersebut, manajemen J&T Express di tingkat operasional lokal menerapkan regulasi dan mekanisme pengendalian risiko yang sangat ketat guna memitigasi segala bentuk kelalaian kerja. Bentuk komitmen penegakan keamanan ini diwujudkan melalui kebijakan pengenaan sanksi administratif dan finansial yang rigid bagi internal organisasi. Apabila terjadi kecerobohan atau kelengahan personel di lapangan yang mengakibatkan terjadinya kesalahan rute kiriman secara berulang, kerusakan fatal, atau bahkan kehilangan paket milik konsumen, perusahaan memberlakukan denda tunai sebesar Rp500.000,00 untuk setiap paket yang bermasalah. Aturan hukum internal ini didesain sebagai instrumen preventif yang bertujuan untuk mengondisikan seluruh staf operasional agar senantiasa mengedepankan prinsip kehati-hatian (*prudence*) dan ketelitian tinggi dalam mengelola setiap logistik publik.

Selain mengandalkan instrumen sanksi internal, kepatuhan terhadap regulasi hukum negara

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

terkait pembatasan dan pelarangan jenis barang tertentu juga menjadi perhatian utama dalam manajemen pengamanan paket. Demi menjaga keselamatan kerja kurir dan keamanan ekosistem logistik secara makro, J&T Express secara eksplisit melarang keras pengiriman komoditas yang dikategorikan berbahaya (*dangerous goods*) maupun ilegal menurut hukum pidana positif di Indonesia. Jenis barang yang dilarang tersebut meliputi senjata api, amunisi, senjata tajam, bahan peledak, zat korosif, cairan kimia yang mudah terbakar, material radioaktif, gas bertekanan tinggi, narkotika, psikotropika, zat adiktif, organ tubuh manusia, material pornografi, serta flora dan fauna yang dilindungi undang-undang. Di samping itu, petugas di lini terdepan memiliki otoritas penuh untuk menolak paket yang kemasannya dinilai tidak memenuhi standar kelayakan, guna mencegah risiko kebocoran atau kerusakan sekunder yang dapat mencemari paket milik pelanggan lainnya.

Namun demikian, pada realitas operasional di lapangan, dinamika kompleksitas logistik sering kali memunculkan berbagai problematika teknis yang memicu keluhan dan komplain dari masyarakat. Lonjakan volume barang yang ekstrem pada momen-momen tertentu, seperti hari belanja online nasional (Harbolnas) atau menjelang hari raya keagamaan, kerap membuat kapasitas gudang mengalami *overload*. Kondisi penumpukan ini memperbesar peluang terjadinya kerusakan kemasan akibat tekanan vertikal saat ditumpuk, kesalahan pembacaan kode batang (*barcode*) saat sortir manual, hingga penurunan kehati-hatian kurir akibat target waktu distribusi yang terlalu padat. Fenomena munculnya testimoni negatif di media sosial mengenai paket yang rusak atau robek mengindikasikan masih adanya kesenjangan (*gap*) antara standar kualitas ideal yang dijanjikan oleh korporasi dengan realitas empiris yang dialami langsung oleh konsumen di tingkat tapak.

Dalam konteks persaingan korporasi logistik di Indonesia, J&T Express telah mengukuhkan posisinya sebagai salah satu pemain utama yang mendominasi pangsa pasar pengiriman retail. Keunggulan kompetitif J&T Express terletak pada adopsi teknologi pelacakan real-time, perluasan jaringan infrastruktur hingga ke tingkat kecamatan, serta kebijakan operasional tanpa hari libur sepanjang tahun (*365-day operation*). Strategi ekspansi massal ini berhasil menarik minat jutaan pengguna e-commerce. Walakin, besarnya skala operasional ini berbanding lurus dengan tingginya risiko kerentanan manajemen. Kemampuan mempertahankan loyalitas pelanggan di masa depan sangat bergantung pada sejauh mana perusahaan mampu menyeimbangkan kecepatan distribusi dengan konsistensi perlindungan keamanan barang yang dikirimkan.

Kota Amuntai, yang berkedudukan sebagai pusat administrasi dan episentrum aktivitas ekonomi di Kabupaten Hulu Sungai Utara, menunjukkan tren peningkatan aktivitas perdagangan dan konsumsi masyarakat yang sangat dinamis. Wilayah hinterland ini mengalami pertumbuhan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) lokal yang memanfaatkan jalur pemasaran digital untuk mengirimkan produk kerajinan dan kuliner khas daerah ke luar wilayah. Kondisi geografis Kabupaten Hulu Sungai Utara yang didominasi oleh kawasan perairan rawa memberikan tantangan tersendiri bagi moda transportasi logistik darat dalam menjaga stabilitas dan keamanan

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

barang selama perjalanan. Mengingat pentingnya peranan faktor keamanan terhadap kepuasan psikologis dan retensi pelanggan lokal di daerah ini, maka pelaksanaan kajian ilmiah yang komprehensif mengenai pengaruh keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi J&T Express di Kota Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi sangat relevan dan mendesak untuk dilakukan.

METODE

Pelaksanaan penelitian kuantitatif ini secara spasial difokuskan di wilayah administratif Kota Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Penentuan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa kawasan ini merupakan pusat pertumbuhan ekonomi lokal dengan volume transaksi pengiriman barang yang padat. Desain penelitian yang diimplementasikan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan paradigma positivistik. Desain ini dipilih untuk menguji hipotesis statistik secara objektif serta menerangkan arah dan kekuatan hubungan kausalitas antara variabel Keamanan Barang sebagai variabel independen atau bebas (X) terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen atau terikat (Y).

Sasaran penelitian atau populasi sasaran dalam kajian ini adalah seluruh masyarakat konsumen yang berdomisili di Kota Amuntai dan merupakan pengguna aktif layanan pengiriman barang J&T Express. Mengingat karakteristik populasi bersifat tidak terbatas dan jumlah pastinya tidak dapat diketahui secara nominal (*unknown population*), maka penentuan ukuran sampel representatif dihitung secara matematis menggunakan formula empiris dari Lemeshow (Lemeshow et al., 1990). Adapun formulasi matematis tersebut dijabarkan sebagai berikut:

Keterangan dari notasi rumus di atas adalah: n merepresentasikan ukuran sampel minimal yang dibutuhkan; Z merupakan nilai skor standar distribusi normal pada tingkat kepercayaan (*confidence level*) 95% yang setara dengan angka 1,96; p menunjukkan estimasi proporsi sebaran karakteristik populasi tertentu yang ditetapkan pada nilai moderat 0,5 guna memperoleh varians maksimum; dan d melambangkan tingkat kesalahan atau toleransi kekeliruan (*margin of error*) yang dapat diterima dalam batas toleransi riset sosial sebesar 10% atau 0,10. Berdasarkan visualisasi subtitusi nilai ke dalam rumus tersebut, kalkulasi numeriknya adalah:

Hasil dari perhitungan matematis di atas menghasilkan nilai fraksional sebesar 96,04 responden. Guna mengantisipasi potensi kesalahan pengisian kuesioner, meminimalkan bias data (*sampling error*), serta mengoptimalkan akurasi komputasi pada perangkat lunak statistik, peneliti melakukan pembulatan ke atas (*rounding up*) sekaligus menggenapkan jumlah sampel akhir menjadi tepat 100 responden. Pengambilan sampel di lapangan dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode spesifik *purposive sampling*. Kriteria inklusi yang ditetapkan bagi responden meliputi: berusia minimal 17 tahun (dianggap dewasa secara hukum), berdomisili di wilayah Kota Amuntai, dan telah melakukan transaksi pengiriman atau penerimaan

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

barang melalui J&T Express Amuntai minimal sebanyak dua kali dalam kurun waktu satu tahun terakhir.

Teknik pengumpulan data yang utama mengandalkan instrumen data primer berupa kuesioner terstruktur yang disebarkan secara langsung kepada para responden sasaran. Setiap butir item pernyataan di dalam kuesioner dirancang secara tertutup dengan mengadopsi Skala Likert lima tingkatan skor untuk mengukur intensitas persepsi responden (Skor 5 = Sangat Setuju, Skor 4 = Setuju, Skor 3 = Netral, Skor 2 = Tidak Setuju, dan Skor 1 = Sangat Tidak Setuju). Operasionalisasi variabel Keamanan Barang (X) dijabarkan ke dalam beberapa indikator empiris seperti keutuhan fisik kemasan luar, jaminan kondisi isi barang, keandalan sistem proteksi penanganan paket, serta kredibilitas tanggung jawab kurir. Sementara itu, variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dioperasionalisasikan melalui indikator kesesuaian ekspektasi kinerja, kesediaan memberikan rekomendasi kepada pihak lain, serta intensi loyalitas penggunaan kembali di masa mendatang.

Sebelum instrumen kuesioner digunakan secara masif dalam pengumpulan data riil, terlebih dahulu dilakukan pengujian kualitas instrumen. Uji Validitas dilakukan dengan menerapkan metode korelasi *Product Moment Pearson*, di mana butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi rhitung lebih besar dari nilai kritis rtabel pada taraf signifikansi 5%. Selanjutnya, Uji Reliabilitas dievaluasi dengan melihat koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan ambang batas keandalan instrumen minimal sebesar 0,60. Setelah data terkumpul penuh, teknik analisis data dijalankan melalui beberapa tahapan terstruktur menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistics 22. Tahapan analisis diawali dengan Uji Asumsi Klasik yang meliputi Uji Normalitas (*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*), Uji Linearitas, dan Uji Heteroskedastisitas menggunakan analisis grafik *scatterplot*. Setelah semua syarat asumsi klasik terpenuhi, pengujian dilanjutkan ke Analisis Regresi Linear Sederhana, Pengujian Hipotesis secara parsial via Uji t, serta perhitungan Koefisien Determinasi (R2).

PEMBAHASAN

Analisis data empiris dalam penelitian ini diawali dengan menguraikan karakteristik demografis dari 100 responden yang telah berpartisipasi mengisi kuesioner secara lengkap. Berdasarkan aspek jender, komposisi subjek riset memperlihatkan sebaran yang asimetris, di mana jumlah responden berjenis kelamin laki-laki mendominasi secara signifikan dengan total 63 individu (63%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 37 individu (37%). Dominasi konsumen laki-laki ini merefleksikan tingginya intensitas keterlibatan kelompok jender tersebut dalam mengelola urusan logistik, pengiriman barang usaha UMKM, maupun aktivitas belanja mandiri di kawasan Kota Amuntai.

Untuk memetakan deskripsi data pada variabel independen Keamanan Barang (X),

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

dilakukan tabulasi frekuensi terhadap sepuluh butir item pernyataan yang merepresentasikan variabel tersebut. Struktur sebaran jawaban dan total skor capaian dari masing-masing indikator dapat diamati secara terperinci melalui penyajian visual pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Distribusi Jawaban Responden Variabel Keamanan Barang (X)

Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor
Pernyataan 1 (X1)	27%	60%	13%	0%	0%	**414**
Pernyataan 2 (X2)	35%	51%	14%	0%	0%	**421**
Pernyataan 3 (X3)	39%	37%	22%	1%	1%	**412**
Pernyataan 4 (X4)	33%	45%	21%	1%	0%	**410**
Pernyataan 5 (X5)	34%	40%	22%	2%	2%	**402**
Pernyataan 6 (X6)	32%	46%	21%	1%	0%	**409**
Pernyataan 7 (X7)	31%	48%	20%	1%	0%	**409**
Pernyataan 8 (X8)	33%	53%	14%	0%	0%	**419**
Pernyataan 9 (X9)	30%	51%	19%	0%	0%	**411**
Pernyataan 10 (X10)	38%	40%	22%	0%	0%	**416**

Sumber: Diteliti Oleh Peneliti, 2026

Interpretasi mendalam terhadap data Tabel 1 mengonfirmasi bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas keamanan barang yang diselenggarakan oleh J&T Express Amuntai berada pada rentang kategori yang sangat tinggi dan positif. Mayoritas akumulasi suara terkonsentrasi secara solid pada opsi penilaian "Setuju" dan "Sangat Setuju". Capaian skor tertinggi mutlak diraih oleh indikator pernyataan kedua (X2) dengan total perolehan skor sebesar 421 poin. Fakta empiris ini mengindikasikan bahwa kemampuan perusahaan ekspedisi dalam menjaga dan mempertahankan keutuhan kondisi fisik isi paket dari retak, pecah, atau malfungsi hingga tiba dengan selamat di

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

tangan penerima merupakan keunggulan operasional utama yang paling dirasakan manfaatnya oleh masyarakat lokal.

Di sisi lain, parameter penilaian yang mencatatkan perolehan total skor paling rendah adalah pernyataan kelima (X5) mengenai minimalisasi risiko kehilangan barang, dengan akumulasi skor sebesar 402 poin. Meskipun menempati posisi terendah di antara indikator lainnya, nilai 402 secara statistik klasifikasi inferensial sebenarnya masih berada di dalam zona kategori interpretasi "Sangat Baik". Munculnya sedikit persentase jawaban "Tidak Setuju" dan "Sangat Tidak Setuju" (masing-masing 2%) mengindikasikan adanya memori kognitif negatif dari segelintir pelanggan yang mungkin pernah mengalami penundaan lacak posisi barang (*stuck resi*). Hal ini memicu kecemasan temporal akan hilangnya paket, yang perlu menjadi perhatian pihak manajemen operasional.

Selanjutnya, penelusuran deskriptif terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y) dilakukan untuk mengevaluasi derajat pemenuhan ekspektasi psikologis konsumen. Rekapitulasi distribusi pilihan jawaban dari seratus subjek riset dijabarkan melalui tampilan data pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor
Pernyataan 1 (Y1)	23%	60%	17%	0%	0%	**406**
Pernyataan 2 (Y2)	31%	49%	19%	0%	1%	**409**
Pernyataan 3 (Y3)	31%	48%	21%	0%	0%	**410**
Pernyataan 4 (Y4)	31%	44%	24%	1%	0%	**405**
Pernyataan 5 (Y5)	31%	50%	19%	0%	0%	**412**
Pernyataan 6 (Y6)	31%	46%	23%	0%	0%	**408**
Pernyataan 7 (Y7)	33%	49%	17%	0%	1%	**413**
Pernyataan 8 (Y8)	36%	38%	23%	3%	0%	**407**

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor
Pernyataan 9 (Y9)	31%	49%	19%	1%	0%	**410**
Pernyataan 10 (Y10)	33%	46%	20%	1%	0%	**411**

Sumber: Diteliti Oleh Peneliti, 2026

Berdasarkan analisis deskriptif data pada Tabel 2, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Amuntai tergolong sangat kuat dan merata. Nilai tertinggi berada pada poin pernyataan ketujuh (Y7) dengan akumulasi skor mencapai 413 poin, yang memberikan makna psikologis bahwa secara komprehensif kualitas riil dari layanan pengiriman ini dinilai mampu memenuhi ekspektasi pelanggan dalam kehidupan sehari-hari. Kepuasan afektif ini berbanding lurus dengan tingginya komitmen konsumen untuk melakukan pembelian ulang jasa (*repeat usage*) yang terwujud pada nilai tinggi poin pernyataan kelima (Y5) sebesar 412 poin. Munculnya riak minor ketidakpuasan pada poin Y8 (3% tidak setuju) mengindikasikan adanya sensitivitas harga tarif pengiriman, di mana sebagian kecil pelanggan bersedia berpindah ke kompetitor jika terdapat penawaran harga yang jauh lebih murah, terlepas dari faktor keamanan.

Sebelum melaksanakan pengujian hipotesis regresi secara formal, serangkaian uji kualitas data menunjukkan keandalan instrumen yang sangat prima. Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS mengonfirmasi nilai koefisien *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 0,929, berada jauh melampaui nilai kritis minimum 0,60, sehingga instrumen dinyatakan sangat konsisten. Pada pengujian syarat asumsi klasik, analisis *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai koefisien asimtotik signifikansi *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,052. Karena nilai probabilitas tersebut lebih besar dari standard taraf signifikansi (0,052 > 0,05), maka model residual terbukti berdistribusi normal secara sempurna. Hasil evaluasi heteroskedastisitas melalui sebaran koordinat grafik *scatterplot* memperlihatkan titik-titik data memencar secara acak dan tersebar merata di atas dan di bawah angka nol pada sumbu vertikal Y, tanpa membentuk suatu konfigurasi geometris tertentu. Hal ini menandakan model regresi terbebas dari bias heteroskedastisitas.

Setelah prasyarat terpenuhi, pemodelan matematis melalui Analisis Regresi Linear Sederhana dihitung dengan bantuan program SPSS 22, menghasilkan formulasi struktural sebagai berikut:

Disertasi teoretis terhadap struktur persamaan regresi tersebut memaparkan dua poin esensial. Pertama, nilai koefisien konstanta alfa (α) sebesar 7,944 mengindikasikan nilai dasar dari variabel Kepuasan Pelanggan secara teoretis apabila variabel Keamanan Barang diasumsikan

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

konstan atau bernilai nol. Kedua, koefisien regresi beta (β) untuk variabel Keamanan Barang mencatatkan nilai positif sebesar 0,796. Nilai ini memberikan makna mekanistik bahwa setiap terjadi intervensi peningkatan kualitas Keamanan Barang sebesar satu satuan skor, maka akan diikuti secara linier searah oleh peningkatan nilai Kepuasan Pelanggan sebesar 0,796 satuan. Hubungan linier positif ini membuktikan bahwa penguatan aspek keamanan merupakan stimulus krusial yang esensial dalam mendongkrak kepuasan psikologis konsumen.

Untuk menguji signifikansi hubungan kausalitas secara empiris, dilakukan pengujian hipotesis parsial menggunakan nilai statistik Uji t. Berdasarkan kalkulasi tabel output regresi komputerisasi, diperoleh nilai statistik thitung sebesar 12,250 dengan perolehan nilai probabilitas signifikansi (*p-value*) sebesar < 0,001. Dengan membandingkan tingkat signifikansi hasil terhadap taraf kesalahan alpha (0,001 < 0,05), diambil keputusan statistik menolak Hipotesis Nol (H0) dan secara mutlak menerima Hipotesis Alternatif (H1). Pembuktian ini memberikan landasan empiris objektif bahwa keamanan barang berpengaruh positif dan signifikan secara nyata terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi J&T Express di Kota Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Selanjutnya, kekuatan kontribusi atau daya prediksi dari model regresi diukur menggunakan Koefisien Determinasi (*R Square*). Nilai *R Square* yang dihasilkan dari pengolahan data komputer adalah sebesar 0,605. Angka koefisien ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel Keamanan Barang terhadap variabilitas naik-turunnya tingkat Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 60,5%. Sementara itu, sisa varians sebesar 39,5% dijelaskan oleh kontribusi variabel atau faktor-faktor eksternal lain di luar model penelitian ini, seperti fluktuasi tarif harga pengiriman, kecepatan durasi waktu pengantaran (*lead time*), keramahan interaksi interpersonal staf loket, lokasi agen penjemputan, serta efisiensi penanganan komplain (*complaint handling*).

Pembahasan dalam artikel bertujuan untuk mengaitkan hasil temuan penelitian dengan struktur pengetahuan dan teori-teori pemasaran yang telah mapan. Secara teoretis, pembuktian adanya pengaruh signifikan keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan ini memberikan konfirmasi empiris yang valid terhadap Teori Kualitas Layanan (*Service Quality Theory*) yang diintroduksikan oleh Kotler & Keller (2016). Di dalam konstruk teoretis tersebut, kepuasan didefinisikan sebagai fungsi dari evaluasi kognitif pasca-pembelian di mana kinerja aktual yang dirasakan (*perceived performance*) berinteraksi dengan harapan awal (*customer expectations*). Dalam industri jasa logistik, keamanan fisik paket merupakan pengejawantahan dari dimensi *Reliability* (keandalan) dan *Assurance* (jaminan). Ketika J&T Express Amuntai mampu menyalurkan paket dalam kondisi utuh tanpa cacat (seperti direfleksikan oleh skor tertinggi 421 pada item X2), performa aktual tersebut berhasil melampaui ambang batas ekspektasi konsumen, sehingga memicu munculnya rasa puas dan aman secara psikologis.

Secara kontekstual, temuan penelitian di Kota Amuntai ini searah, konsisten, dan memperkuat hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan. Riset ini memberikan afirmasi empiris

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

terhadap hasil studi kuantitatif yang dipublikasikan oleh Erlangga & Prabowo (2024), yang mengemukakan bahwa aspek keamanan penanganan barang bermultiplikasi positif terhadap kepuasan konsumen logistik di tingkat regional. Pola hubungan kausal ini juga selaras dengan konklusi ilmiah dari Prasetio & Rahmawati (2023) serta Pasaribu dkk. (2025), yang menegaskan bahwa keutuhan fisik barang bawaan saat diserahkan merupakan determinan terpenting yang digunakan oleh masyarakat konsumen dalam mengevaluasi kredibilitas kualitas pelayanan penyedia jasa logistik darat. Kontribusi unik dari kajian di Kota Amuntai ini adalah pembuktian bahwa karakteristik wilayah hinterland dengan tantangan infrastruktur jalan tidak menyurutkan komitmen J&T Express dalam menjaga keamanan, yang pada akhirnya secara empiris terbukti menjadi kunci sukses penentu retensi pelanggan lokal.

SIMPULAN

Penelitian ini menerapkan metode analisis regresi linear sederhana dengan bentuk formulasi persamaan Y = 7,944 + 0,796X, di mana besaran nilai untuk koefisien konstanta terukur sebesar 7,944. Parameter tersebut memberikan makna bahwa andaikata tingkat keamanan barang dianggap bernilai nol atau tidak mengalami perubahan (konstan), maka indeks kepuasan pelanggan jasa ekspedisi J&T Express di Kota Amuntai diproyeksikan tetap berada pada angka 7,944.

Hasil pengujian hipotesis melalui Uji t (uji parsial) memperlihatkan pencapaian nilai t_{hitung} sebesar 12,250 yang jauh melampaui nilai t_{tabel}, serta didukung oleh perolehan nilai signifikansi sebesar < 0,001 (berada di bawah ambang batas kritis 0,05). Hasil kalkulasi tersebut membuktikan secara empiris bahwa pengaruh keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan tergolong signifikan secara statistik. Lebih lanjut, analisis koefisien determinasi (R^2) menghasilkan parameter sebesar 0,605, yang mengindikasikan bahwa sebesar 60,5% fluktuasi kepuasan pelanggan dipengaruhi secara langsung oleh tingkat keamanan barang kiriman. Sementara itu, sisa persentase sebesar 39,5% ditentukan oleh faktor-faktor stimulan eksternal lainnya di luar objek penelitian ini, seperti ketepatan waktu pengiriman, kesesuaian tarif ongkos kirim, keterjangkauan lokasi fisik kantor agen, ataupun performa kualitas pelayanan langsung kurir di lapangan. Figur ini menegaskan bahwa jaminan keamanan fisik barang memberikan kontribusi yang dominan dalam mendikte rasa puas pelanggan di pusat logistik daerah tersebut.

Berdasarkan konfirmasi bahasan mengenai pengaruh keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi J&T Express di Kota Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel keamanan barang menorehkan pengaruh yang positif sekaligus signifikan. Dengan kata lain, semakin ketat, rapi, dan efektif penanganan keamanan barang yang diterapkan oleh para petugas dan kurir ekspedisi, maka secara nyata akan diikuti oleh peningkatan kemantapan dan rasa puas pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang.

ISSN : 3063-6914
Vol. 3, No. 1, 2026

DAFTAR PUSTAKA

Bowersox, D.J., Closs, D.Y. dan Cooper, M.B. (2013) *Supply Chain Logistics Management*. edisi ke-4. New York: McGraw-Hill.

Chopra, S. dan Meindl, P. (2019) *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation*. edisi ke-7. Boston: Pearson Education.

Creswell, J.W. (2014) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. edisi ke-4. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Erlangga, M.R. dan Prabowo, A. (2024) 'Pengaruh Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi', *Jurnal Manajemen Logistik Universitas Diponegoro*, 8(1), hlm. 45–58.

Kotler, P. dan Keller, K.L. (2016) *Marketing Management*. edisi ke-15. Boston: Pearson Education.

Lemeshow, S., Hosmer, D.W., Klar, J. dan Lwanga, S.K. (1990) *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. Chichester: John Wiley & Sons.

Pasaribu, H., dkk. (2025) 'Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kondisi Paket Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Layanan JNE di Kota Purwokerto', *Jurnal Riset Pemasaran Universitas Sumatera Utara*, 12(2), hlm. 112–126.

Prasetio, B. dan Rahmawati, E. (2023) 'Pengaruh Keamanan Barang dan Kualitas Penanganan Paket Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi', *Jurnal Administrasi Bisnis dan Logistik*, 5(3), hlm. 201–214.

Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019) *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: Andi Offset.