

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA: KETEPATAN PENGIRIMAN DAN KEAMANAN BARANG SEBAGAI PREDIKTOR KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN J&T KABUPATEN JEPARA

Iwan Prasetyo

Manajemen Logistik, Politeknik Rukun Abdi Luhur

lwanp.0988@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the extent to which the variables of delivery accuracy (X_1) and product security (X_2) influence customer satisfaction (Y) at J&T Express in Jepara. A quantitative method was applied with multiple regression analysis on 100 samples randomly selected through a questionnaire. Data processing using SPSS version 26 software revealed that delivery accuracy (X_1) had a positive and significant effect on customer satisfaction ($\beta=0.968$; $p=0.000$), while product security (X_2) was insignificant ($\beta=-0.047$; $p=0.603$). The Adjusted R^2 value of 0.796 indicates that 79.6% of the variation in customer satisfaction (Y) can be explained by these two variables: delivery accuracy (X_1) and product security (X_2). This study concludes the importance of optimizing delivery accuracy as a top priority without neglecting product security as a customer need.

Keywords: customer satisfaction, delivery accuracy, product security

ABSTRAK

Tujuan dilakukan penelitian ini guna menganalisis sejauh mana pengaruh variabel ketepatan pengiriman barang (X_1) dan keamanan barang (X_2) mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y) J&T Express di Jepara. Metode kuantitatif diterapkan dengan analisis regresi berganda pada 100 sampel dengan dipilih secara acak melalui kuesioner. Hasil dari olah data menggunakan software SPSS versi 26 diperoleh ketepatan pengiriman (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($\beta=0.968$; $p=0.000$), sementara keamanan barang (X_2) tidak signifikan ($\beta=-0.047$; $p=0.603$). Nilai Adjusted R^2 sebesar 0.796 mengindikasikan 79.6% variasi kepuasan pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut yaitu ketepatan pengiriman barang (X_1) dan keamanan barang (X_2). Pada penelitian ini disimpulkan pentingnya optimalisasi dalam ketepatan pengiriman sebagai prioritas utama tanpa mengabaikan keamanan barang sebagai kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, ketepatan pengiriman, keamanan barang.

A. Pendahuluan

Dengan meningkatnya permintaan aktifitas permintaan

masyarakat pada e-commerce berdampak signifikan pada pertumbuhan perkembangan

bisnis pada sektor logistik dan ekspedisi. Salah satunya Perusahaan yang bergerak pada jasa logistic pengiriman barang adalah J&T karena memiliki jangkauan pelayanan distribusi barang yang cukup luas. Di Kabupaten Jepara sendiri J&T telah memantapkan dirinya sebagai pilihan pengiriman yang cukup populer baik dikalangan konsumen ataupun pelaku bisnis UMKM. Untuk mencapai keunggulan dalam persaingan jasa pengiriman barang J&T perlu memperhatikan kepuasan konsumen (Dadang Masuku, 2024) melalui ketepatan dalam pengiriman barang (Salma Hafiza & Abdurahman, 2019; Maria Regina, 2022) dan jaminan keamanan barang selama proses pengiriman sampai di tangan konsumen (Maria Regina, 2022; Nurhajjti, 2024). Hal ini untuk mengurangi keterlambatan dalam pengiriman serta kerusakan barang yang berpotensi kepada menurunnya kepuasan konsumen.

Berdasarkan Fenomena yang ada J&T memiliki reputasi yang cukup baik 33,30% pada tahun 2023

dan 50,90% pada tahun 2024 dan pada tahun, Kenaikan yang cukup signifikan sebesar 17,60% kepercayaan masyarakat dalam menggunakan J&T sebagai jasa logistik yang dipercaya konsumen. Pentingnya menjaga kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan memperhatikan Ketepatan dalam proses pengiriman barang (Muslim Najeeb, 2025) dan keamanan barang (Pertiwi, 2024).

Dalam mempertahankan kinerja pelayanan J&T perlu memperhatikan ketepatan pengiriman (Fatimah Siregar, 2024) karena hal ini akan menentukan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman (Nantigiri, 2022). Pengaruh ketepatan pengiriman barang pada jasa logistik dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini di dukung oleh beberapa penelitian terdahulu diantaranya (Ade Adriani, 2023 ; Supriyadin, 2024 ; Jaya Sakti, 2018).

Setiap konsumen menghendaki barang yang dibeli dalam kondisi baik artinya keamanan barang terjamin yang meliputi terhindar dari kerusakan barang, kehilangan ataupun kontaminasi baik dalam penyimpanan ataupun pengiriman

(Masianaga, 2022). Keamanan barang sangat penting bagi perusahaan yang berbasis pelayanan jasa pengantaran seperti J&T Express, sehingga keamanan barang merupakan salah satu representatif perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Beberapa penelitian menjelaskan jika keamanan barang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Hadi Susilo, 2023 ; Maria Regina Nanci, 2022)

Studi penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis adanya pengaruh ketepatan barang dan keamanan barang terhadap kepuasan konsumen J&T baik secara parsial ataupun simultan. Selain itu untuk mengetahui diantara variabel ketepatan barang atau keamanan barang yang memiliki peran paling dominan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi secara strategis bagi manajemen JNT Expres pada Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

B. Metode Penelitian.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif

dimana penelitian ini dilakukan untuk menguji kemampuan hipotesis suatu variabel, dimana penelitian ini agar mendapatkan gambaran secara objektif terkait ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian berlokasi di Kabupaten Jepara yang dikenal sebagai sentra industri mebel dan kerajinan tangan yang banyak memanfaatkan *e-commerce* sebagai salah satu aktivitas pemasaran.

Populasi dan Sampel

Polulasi pada penelitian ini adalah Masyarakat dan UMKM yang menggunakan J&T Express untuk kegiatan yang berkaitan dengan *e-commerce* baik meliputi aktivitas pembelian barang atau pengiriman barang.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Probability Sampling* dimana semua populasi berkesempatan menjadi sampel karena pengambilan sampel dilakukan secara acak.

Teknik Pengumpulan Data Sampel

Pengumpulan data penelitian melalui kuesioner yang dibagikan

kepada sampel untuk di isi beberapa pernyataan pada kuesioner dengan menggunakan skala likert 5 poin, dari “Sangat Tidak Puas” (1) hingga “Sangat Puas” (5)

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk memastikan jika setiap instrument pernyataan dalam penelitian dinyatakan valid. Koefisien diperoleh dari tabel distribusi r dengan menggunakan derajat bebas N= 100 taraf signifikan sebesar 0.05. Sebagai syarat uji validitas r hitung > dari r tabel.

Tabel 1 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel
Kepuasan Pelanggan	Y.1.1	0.723	0.195
	Y.1.2	0.626	
	Y.1.3	0.812	
	Y.1.4	0.808	
	Y.1.5	0.736	
	Y.1.6	0.782	
	Y.1.7	0.832	
	Y.1.8	0.869	
	Y.1.9	0.784	
	Y.1.10	0.751	

Tabel 2 Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel
	X1.1	0.892	0.195

Ketepatan Waktu Pengiriman	X1.2	0.755
	X1.3	0.823
	X1.4	0.896
	X1.5	0.906
	X1.6	0.932
	X1.7	0.744
	X1.8	0.847
	X1.9	0.773
	X1.10	0.869

Tabel 3 Uji Validitas Variabel Keamanan Produk

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel
Keamanan Barang	X2.1	0.821	0.195
	X2.2	0.818	
	X2.3	0.848	
	X2.4	0.801	
	X2.5	0.828	
	X2.6	0.850	
	X2.7	0.667	
	X2.8	0.635	
	X2.9	0.728	
	X2.10	0.764	

Dari pengolahan data uji validitas dapat disimpulkan jika semua instrumen pernyataan dalam setiap variabel diperoleh nilai r hitung > dari r tabel. Sehingga dapat disimpulkan jika semua data dinyatakan valid dan layak untuk dilanjutkan tahap uji selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui jika instrumen indikator pernyataan memberikan hasil yang reliabel atau dapat

dipercaya dan dianggap konsisten. Sebagai syarat dari uji reliabilitas nilai Cronbachs Alpha > 0,60 maka instrumen dikatakan reliabel

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,970	30

Dari hasil pengolahan uji reliabilitas diperoleh nilai cronbach's alpha 0,970 dari 30 total item pernyataan yang dibagikan kepada sampel. Sehingga dapat disimpulkan jika instrument penelitian memiliki Tingkat konsisten internal yang sangat reliabel

Analisis Linier Berganda

**Tabel 5 Tabel
Koefisiensi Regresi Linier Berganda**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	2,214	2,105		1,051	0,296
1 X1	0,968	0,085	0,929	11,449	0,000
X2	-0,047	0,090	-0,042	-0,522	0,603
a. Dependent Variable: Y1					

Berdasarkan perhitungan menggunakan IBM SPSS Statistic 26 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2,214 + 0,968 X_1 - 0,047 X_2$$

1. Nilai Konstanta 2,214 memiliki arti jika variabel ketepatan waktu pengiriman (X_1) dan keamanan barang (X_2) sama dengan 0, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai tetap 2,214

2. Koefisien regresi variabel ketepatan waktu pengiriman (X_1) sebesar 0,968. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara ketepatan waktu pengiriman (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y). Artinya jika variabel ketepatan waktu pengiriman (X_1) ditingkatkan, maka variabel kepuasan konsumen (Y) juga akan mengalami

peningkatan sebesar 0,968 dengan asumsi variabel keamanan barang (X_2) tetap atau = 0

3. Koefisien regresi variabel keamanan barang (X_2) sebesar -0,047. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh negatif antara ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen (Y). Artinya jika variabel keamanan barang ditingkatkan, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,047 dengan asumsi variabel ketepatan pengiriman (X_1) tetap atau = 0.

Uji T

1. H1: Pengaruh Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pada koefisien regresi variabel ketepatan pengiriman (X_1) sebesar 0,968 nilai koefisien tersebut menjelaskan akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) dan hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung 11,449 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal tersebut menunjukkan jika hipotesis pertama diterima,

yang artinya ketepatan pengiriman barang (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)

2. H2: Pengaruh Keamanan barang terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pada koefisien regresi keamanan barang (X_2) sebesar -0,047 nilai koefisien tersebut menjelaskan tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) dan hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung -0,522. Hal tersebut menunjukkan jika hipotesis 2 ditolak, yang artinya keamanan barang (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) karena memiliki nilai *standardized beta coefficient* yang sangat kecil -0,047

Uji Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan mengukur besarnya kemampuan persamaan model regresi variabel independen secara bersama-sama dalam mempengaruhi variabel dependen. Nilai determinasi dapat dilihat dari besaran nilai *Adjusted R Square* untuk regresi berganda

Tabel 6
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.895 ^a	0,800	0,796

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa diperoleh nilai *Adjusted R Square* 0,796 yang artinya 79,6% variasi dari kepuasan pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel ketepatan pengiriman (X₁) dan Keamanan barang (X₂) sedangkan sisanya diterangkan oleh variabel yang tidak diteliti oleh peneliti.

E. Kesimpulan

- Ketepatan pengiriman barang (X₁) merupakan faktor paling dominan dalam menentukan kepuasan pelanggan pada J&T Express di Jepara
- Keamanan barang memiliki (X₂) memiliki hasil yang tidak signifikan tetapi tidak boleh diabaikan
- Berdasarkan uji koefisien determinasi dapat disimpulkan cukup kuat R² diperoleh nilai 79,6% dalam memprediksi kepuasan pelanggan

berdasarkan dua variabel tersebut.

- Melakukan riset penelitian lanjutan untuk memahami mengapa keamanan barang tidak signifikan dalam konteks lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadi Susilo, Winardianto., Rois Arifin., Kartika Rose Rachmadi. 2023. Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Keamanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang). e – Jurnal Riset Manajemen. Vol. 12. No. 01. ISSN: 2302-7061. 279-737.
- Hafizha, Salma. Abdurahhman & Hanifa Sri Nurhani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 2 No 1.
- Lutha, IA, Nurhajati, N & Wahono, B. 2024. Pengaruh Pelacakan Online, Ketepatan Waktu dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi pada Mahassiswa FEB Universitas Islam Malang). E-JRM: elektronik Jurnal Riset.
- Masianaga, N.R., Worang, F.G & Mandagie. Y. 2022. Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berbelanja Secara Online di

- Lazada. Com. Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Akutansi, 10 (2).
- Masuku, N., Joesah, N & Kusuma, A.B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. JIBEMA: Jurnal Bisnis, Ekonomi, Manajemen dan Akutansi, 1(3), 208-222.
- Nansi, Maria Regina. 2022. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pemilahan Jasa Peniriman Barang (Studi Kasus pada DPL Translogistic). Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 9 No 2. 317 -324.
- Najeeb Zaidan. Muslim. 2025. Investigating the Determinants of Customer Satisfaction in Taxi Service: A Comprehensive Analysis of Customer Service Quality, Driver Behaviour, Price Fairness, Stakeholder Engagement and Time Reliability. International Journal of Industrial Management. ISSN:2289-9286. E-ISSN:0127-564X. Volume 19. No 2, 2025, 71 -82. DOI:<https://doi.org/10.1015282/ijim> .19.2.2025.11103.
- Pertiwi, D. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga dan Keamanan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan Muslim pada jasa PEngiriman Sicepat Express. Repository.Uinsi.ac.id
- Siregar,F, Pristiyono & Rambe .BH.2024. Analisis Harga, Ketepatan Waktu dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Ekspedisi Labuhanbatu. Innovative:Journal of Social, j-Innnovative.org.
- Nantigiri,M.H.A., Handayani,S & Veronica.V. 2022. Brand Image, Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Keputusan Pembelian. Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Logistik, 7(3) 247-256.
- Pasaribu. Yulia Rahma., Tito Anan Prasetyo. Dkk. 2025. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kondisi Paket terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan JNE di Kota Purwokerto. Journal of Comperhensive Science p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584 Vol 4 No 6. 1804-1814
- Renouw, Ade Andriani., Andrei Maryen & Apriani Maria Maris Ladopuras. 2023. INNOVATIVE: Journal of Social Science Research Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 4428-4444 E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
- Supriyadin., Amirulmukminin & Nurhayati. 2024. Analisis Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen pada J&T Express Kota BIMA. MUQADDIMAH : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis Vol. 2 No. 4 Oktober 2024.
- Jaya Sakti, B., & Manajemen, J. (2018). Pengaruh ketepatan waktu dan pelayanan online terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). Diponegoro Journal of Management, 7(4), 1–8.

<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>