

**PENGARUH PELATIHAN *SOFT SKILL UPSELLING* DAN
PRODUCT KNOWLEDGE TERHADAP KOMPETENSI
KARYAWAN K3MART DI MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

Frisca Zesica Br Tarigan

NPM: 2202020031



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

UNIVERSITAS QUALITY

MEDAN

2026

**PENGARUH PELATIHAN *SOFT SKILL UPSELLING* DAN
PRODUCT KNOWLEDGE TERHADAP KOMPETENSI
KARYAWAN K3MART DI MEDAN**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality

Oleh :

Frisca Zesica Br Tarigan

NPM : 2202020031



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN**

2026

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Frisca Zesica Br Tarigan
NPM : 2202020031
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial dan Hukum Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Pelatihan *Soft Skill Upselling* dan *Product Knowledge* Terhadap Kompetensi Karyawan K3Mart Di Medan” merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, Januari 2026
Yang Menyatakan



Frisca Zesica Br Tarigan
NPM : 2202020031

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pelatihan Soft Skill Upselling dan Product Knowledge Terhadap Kompetensi Karyawan K3Mart di Medan
Nama : FRISCA ZESICA BR TARIGAN
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 10 March 2026

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Pembimbing Pendamping



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

KATA PENGANTAR

Segala puji, hormat dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelatihan *Soft Skill Upselling* dan *Product Knowledge* Terhadap Kompetensi Karyawan K3Mart di Medan” dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality Medan. Dalam proses penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta doa. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon S.Si.,M.Pd selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin angin S.Pd.M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality sekaligus Dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penulisan proposal skripsi ini.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu untuk membimbing, mengarahkan, perhatian serta masukan yang sangat berguna bagi penulis selama penulisan proposal skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Universitas Quality yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini.
6. Orang tua dan keluarga tercinta atas doa, kasih sayang dan dukungannya yang tiada henti.
7. Keluarga besar GKKI Filadelfia Syeba atas doa dan kasihnya yang senantiasa kepada penulis.

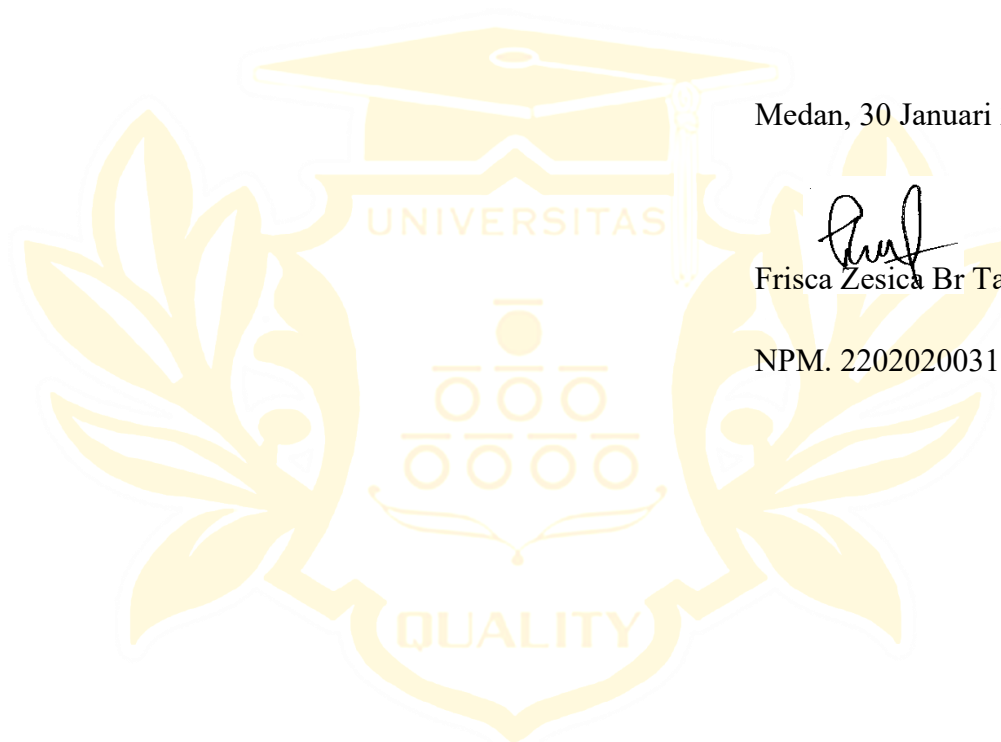
8. Seluruh teman seperjuangan kelas 2A42 Manajemen, terima kasih atas dukungan, bantuan, dan kebersamaan selama masa perkuliahan. Semangat dan kerja sama yang terjalin menjadi pengalaman berharga bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu.

Medan, 30 Januari 2026


Frisca Zesica Br Tarigan

NPM. 2202020031



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kerangka Teoritis.....	9
2.1.1 Pelatihan.....	9
2.1.2 <i>Upselling</i>	13
2.1.3 <i>Product Knowledge</i>	16
2.1.4 Kompetensi Karyawan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Berpikir.....	25
2.4 Definisi Operasional.....	26
2.5 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.1.1 Tempat Penelitian.....	30
3.1.2 Waktu Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Jenis Penelitian.....	31
3.4 Instrumen Penelitian.....	32

3.5 Analisis Data.....	32
3.5.1 Uji Validitas.....	32
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.5.3 Uji Normalitas.....	33
3.5.4 Uji Multikolinearitas.....	33
3.5.5 Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.7 Uji Hipotesis.....	35
3.7.1 Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	35
3.7.2 Uji Signifikan Simultan (Uji-f).....	35
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	36
4.1.1 Deskripsi K3Mart.....	36
4.1.2 Visi dan Misi K3Mart di Medan.....	38
4.1.3 Struktur Organisasi.....	39
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Karakteristik Responden.....	42
4.2.2 Deskripsi Uji Instrument Angket Penelitian.....	44
4.2.3 Uji Validitas.....	44
4.2.4 Uji Reliabilitas.....	47
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
4.3.1 Uji Normalitas.....	49
4.3.2 Uji Linearitas.....	51
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.3.4 Uji Multikolinearitas.....	53
4.3.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.3.6 Uji Hipotesis.....	55
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1. 1	Omset K3Mart Medan 2024	4
1. 2	Omset K3Mart Medan 2025	4
2. 1	Penelitian Terdahulu	23
2. 2	Defenisi Operasional	28
3. 1	Tabel Perencanaan	30
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	44
4. 4	Hasil Uji Validitas Variabel Upselling	45
4. 5	Hasil Uji Validitas Variabel Product Knowledge	46
4. 6	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Karyawan	47
4. 7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Upselling	48
4. 8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Product Knowledge	48
4. 9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Karyawan	49
4. 10	Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov Test	51
4. 11	Hasil Uji Linearitas	51
4. 12	Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Glejser	53
4. 13	Hasil Uji Multikolinearitas	53
4. 14	Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda	54
4. 15	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	55
4. 16	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	56
4. 17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2. 1	Kerangka Berpikir.....	25
4. 1	Struktur Organisasi K3Mart di Medan.....	39
4. 2	Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram.....	49
4. 3	Hasil Uji Normalitas Dengan Probality Plot.....	50
4. 4	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Penelitian	68
2	Surat Balasan Penelitian.....	69
3	Instrumen Penelitian	70
4	Tabel Jawaban Responden Variabel XI, X2 dan Y.....	75
5	Hasil Uji Validitas Angket X1, X2, dan Y.....	78
6	Hasil Uji Reliabilitas	81
7	Hasil Uji Normalitas	82
8	Hasil Uji Linearitas	83
9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	84
10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	85
11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	85
12	Hasil Uji Parsial (Uji-T).....	86
13	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	87
14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	87
15	Dokumentasi Kegiatan Penelitian.....	88
16	Tabel R	89
17	Tabel T	90