

DAFTAR PUSTAKA

- Adira, M. K., Soegiantoro, D. H., Kristariyanto, Y. A., & Widhiarso, A. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 1(2).
- Agusino, & Syaifullah. (2023). Pengaruh *Product Knowledge* dan *Lifestyle* Terhadap *Purchase Intention* Sepatu Kanvas *Local Brand*. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*, 5(1), 73–83.
- Agustina, F. (2024). Peran Kompetensi Individu terhadap Kinerja Karyawan pada PT Berkah Industri Mesin Angkat (BIMA) Surabaya. *JURMA: Jurnal Riset Manajemen*, 2(2).
- Ahmad, & Bakar. (2025). *Employee Performance* Dan *Training*: Studi Kasus Umkm (Warung Tegal) Di Jakarta Timur. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5(1), 4388–4395.
- Ana, R., Roni, K., & Mahdani, I. (2017). Pengaruh *Soft Skill* Dan Perencanaan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kualitas Pelatihan Sebagai Variabel Modertor (Studi empiris pada PT. Krakatau Tirta Industri Cilegon). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 107–124.
- Ardiansah, I., Rafli, M., Mardawati, E., Selly Harnesa Putri, & Rahmah, D. M. (2024). Komparasi Penggunaan *Push Notification* Dengan *Telesales* Untuk Meningkatkan Efektifitas Kampanye Upselling. *Jurnal Perangkat Lunak*, 6(September 2022), 436–446.
- Aryanti, S. P., & Ali, H. (2025). Pengaruh Strategi Pemasaran , Inovasi Produk dan Pelatihan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta (JKMT)*, 3(1), 1–10.
- Bambang, S. (2022). Analisis Kinerja Karyawan Pada Pt.Sigma Petrotech Pekanbaru. *Jurnal Valuta*, 1(2), 285–297.
- Chin. (2022). Pelatihan Kerja, Soft Skill dan Hard Skill Mendorong Peningkatan Kinerja Karyawan. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 7(2), 9.
- Creswel. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan Dan Kelebihan *Quantitative Research Methods : Concepts , Types , Stages , and Advantages*. *Jiic: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(7), 13479–13496.
- Dani, B. S. C., & Zakiah, S. (2024). Teknik Up Selling Dalam Meningkatkan Penjualan Di Restoran Resinda Hotel Karawang. *Open Journal Systems*, 19(1978), 3869–3878.
- Denny, A. D. (2025). Pengaruh Keterampilan *Soft Skills* dan *Hard Skills* terhadap Pengembangan Kompetensi Karyawan di Era Digital. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 94–106.
- Edy. (2024). Menakar Kompetensi Karyawan dalam Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) (Pada Perusahaan PT . Dua Delapan Ayoda) Universitas Sanata Dharma , Indonesia (1977) mengatakan *Self- Regulation Theory* merupakan suatu kontrol yang dimiliki. 5.
- Fadillah, R. M., & Ibrahim, A. (2023). Implementasi *Customer Relationship Management* (Crm) Berbasis Website Dengan Menggunakan Strategi *Up-Selling*. *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*,

- 7(1), 85–96.
- Feby, A., Liana, R. T., Siagian, & Alvi, D. B. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Upselling Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Jco Mall Graha Cijantung). *Penelitian Ilmu Manajemen & Bisnis*, 16(2), 41–48.
- Ghozali. (2017). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Strategi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Avenue Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), 3160–3169.
- Ghozali. (2023). Pengaruh Locus of Control dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Kantor SatPol-PP Kota Tomohon). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 110–121.
- (2022). Pengaruh Perceived Value Terhadap Kepuasan Implementasi Program MBKM. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(1), 1–10.
- Hania, A. (2016). JUMPA Vol.3 No.3 Okt 2016 Pengaruh Efektivitas Pelatihan *Soft Skills* Terhadap Kompetensi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan (JUMPA)*, 3(3), 1–14.
- Ilham, & Rimantho. (2023). Analisis Efektivitas Strategi Penilaian Kinerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan di Indomaret Kota Serang. 9(2), 352–363.
- Kaban, M. A., Soegiantoro, D. H., & Kristariyanto, Y. A. (2025). Analisis Keberhasilan Strategi *Up-Selling* dan *Cross-Selling* dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Swamedikasi di Apotek K-24 Besi Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 5(2), 1607–1616.
- Kuncoro. (2023). Analisis pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi Lazada di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 11(3), 1–11.
- Naida, F. L., & Supriadi. (2023). Pelatihan Karyawan Terkait Product Knowledge Pada PT Topindo Atlas Asia (Top 1 Oil). *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 7(2), 199–208.
- Nugroho. (2018). Pengaruh *Product Knowledge* dan *Brand Association* Terhadap *Purchase Intention* Kawasan Kampung Kreatif Dago Pojok. 5(1), 68–82.
- Nurarista, E. A., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh *Product Knowledge* Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Di Btn Kcs Surabaya. *Urnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(21), 81–94.
- Perangin-angin, D., Haloho, D. A., & Sinaga, N. (2024). Pengaruh Pelatihan dan Pengalaman Kerja Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Dinas Kebudayaan , Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Simalungun. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5), 3369–3382.
- Peter, & Olson. (2024). Analisis Pengaruh Product Knowledge terhadap Perilaku Konsumen. *Pendidikan Tembusai*, 8, 5099–5105.
- Purnami. (2024). Pelatihan Staf Untuk Mencapai Visi Dan Misi Perusahaan. 1(1).
- Resmawa. (2018). Pengaruh *Product Knowledge* dan *Brand Association* Terhadap *Purchase Intention* Kawasan Kampung Kreatif Dago Pojok. 5(1), 68–82.
- Sailah, I. (2024). Analisis Kemampuan Komunikasi Siswa dalam Ekstrakurikuler Drumband di Sekolah Dasar. *Ideguru : Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 9(3), 1242–

1250.

- Sedarmayanti. (2019). Analisis Hubungan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *CAKRAWALA*, 19(1), 9–14.
- Singarimbun. (2021). Jurnal Inovasi Penelitian. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(3), 1–4.
- Spencer. (2017). Pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pt. bukit asam (persero), tbk unit dermaga kertapati Palembang. 2.
- Stephen. (2020). Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama , Provinsi Lampung *The Effect Of Competences And Organization Commitmen Toward Employees Performance At Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi*. *Manajemen Dan Bisnis*, 11(1), 35–52.
- Sugiharto, & Situnjak. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439.
- Sugiyono. (2021a). Jurnal basicedu. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452.
- (2021b). Pengaruh Penggunaan Model Inside Outside Circle (Ioc) Terhadap Peningkatan Hasil Belajar Tematik Terpadu Kelas Iv Sdn Gugus V Kecamatan Sutera. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 7(01), 186–196.
- (2024a). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bahtera Adi Jaya Periode 2018-2022. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(7), 5490–5500.
- (2024b). Pengoperasian Sistem Aplikasi E-Arsip Dalam Memaksimalkan Manajemen Operasi Pelayanan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nias Utara. *Jurnal Emba*, 12(1), 1044–1051.
- Sumarwan. (2021). Pengaruh kualitas produk, gaya hidup, dan pengetahuan produk terhadap proses keputusan pembelian sepeda lipat di kota semarang. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 04(03), 361–374.
- Syakira, N., Junipriansa, D., & Rahma, D. (2025). Analisis Pelatihan Karyawan dan Kualitas Pelayanan Pada Café Diagram Di Kabupaten Bandung. *Media Manajemen Pendidikan*, 7(3).
- Van, L., Van, D., & Gemmell. (2019). Peningkatan Kompetensi Tamtama Brimob Polda Jatim Melalui Pendidikan Pengembangan Spesialisasi. 125–135.
- Wahyuningsih. (2025). Pengaruh Kepemimpinan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kementerian Ketenagakerjaan. *Ekonomi Bisnis Antartika*, 3(c), 18–23.