



Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

Medan, 31 December 2025

NOMOR : 6814/SPT/SOSHUM/UQ/XII/2025
LAMP : -
HAL : Izin Penelitian

Kepada Yth :

K3MART MEDAN Jalan Setia Budi, Kota Medan

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami :

Nama : **Frisca Zesica Br Tarigan**
NPM : **2202020031**
Program Studi : **Manajemen**
Jenjang Pendidikan : **S.1**

Bermaksud sedang proses penyelesaian tugas akhir skripsi dengan Judul :

"Pengaruh Pelatihan Soft Skill Upselling dan Product Knowledge Terhadap Kompetensi Karyawan K3Mart di Medan"

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan ijin melakukan penelitian di tempat yang Bapak / Ibu Pimpin dengan alokasi waktu yang ditentukan.

Kami sangat mengharapkan bantuan Ibu agar sudi kiranya dapat memberikan data yang diperlukan berhubungan dengan judul Skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Dekan,



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

Tembusan :
1. Ka. Prodi MANAJEMEN;
2. Dosen Pembimbing;

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

PT. KATIGA RITEL STRENGINDO Kompleks Green Lake City, Cordoba AB-A9 Kec. Cipondoh, Kota Tangerang, Banten 15147		
Nomor	: HRD-K3/SK/02012026/02085	
Lampiran	: -	
Perihal	: Balasan Izin Penelitian	
Kepada Yth, Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Di Tempat		
Dengan hormat,		
Bersama ini kami menyampaikan bahwa PT Katiga Ritel Strengindo (K3Mart Medan) memberikan izin penelitian kepada mahasiswa berikut:		
Nama Mahasiswa	: Frisca Zesica Br Tarigan	
NIM	: 2202020031	
Program Studi	: Manajemen	
Jenjang Pendidikan	: S1	
Untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:		
"Pengaruh Pelatihan Soft Skill Upselling dan Product Knowledge Terhadap Kompetensi Karyawan K3Mart di Medan".		
Pelaksanaan penelitian dapat dilakukan dengan tetap mematuhi peraturan dan kebijakan yang berlaku di lingkungan perusahaan serta menjaga kerahasiaan data yang diperoleh selama kegiatan penelitian berlangsung.		
Demikian surat balasan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.		
Medan, 02 Januari 2026		
PT. Katiga Ritel Strengindo		
 PT. KATIGA RITEL STRENGINDO		
Anggi Arista S HR Generalist		
WWW.K3MART.ID		

Lampiran 3 Instrumen Penelitian**KUESIONER PENELITIAN**
PENGARUH PELATIHAN *SOFT SKILL UPSELLING* DAN
***PRODUCT KNOWLEDGE* TERHADAP KOMPETENSI**
KARYAWAN K3MART DI MEDAN

Salam sejahtera,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Frisca Zesica Br Tarigan
Perguruan Tinggi : Universitas Quality Medan
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Pelatihan *Soft Skill Upselling* dan *Product Knowledge* Terhadap Kompetensi Karyawan K3Mart di Medan

Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelatihan *soft skill upselling* dan *product knowledge* dapat meningkatkan kompetensi karyawan K3Mart di Medan. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dalam pengisian kuesioner ini sangat membantu dalam keberhasilan penelitian saya. Seluruh jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Atas kesediaan dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/I, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Medan, 17 Oktober 2025

Hormat Saya

Frisca Zesica Br Tarigan

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat sebelum menjawab.
2. Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.
3. Tidak ada jawaban benar atau salah semua jawaban adalah pendapat pribadi.
4. Gunakan skala berikut untuk menjawab setiap pernyataan:

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Ragu-ragu (R)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

A. Identitas Responden

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Nama	
2	Jenis Kelamin	a. Laki-laki () b. Perempuan ()
3	Usia	
4	Lama Bekerja	() <1 tahun () 1-2 tahun () 3-4 tahun () >4 tahun
5	Jabatan/Posisi	

B. Pernyataan Variabel *Upselling* (X1)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Materi pelatihan <i>upselling</i> yang diberikan mudah dipahami.					

2	Metode pelatihan <i>upselling</i> membantu saya memahami cara menawarkan produk tambahan.					
3	Instruktur pelatihan <i>upselling</i> menjelaskan materi dengan jelas dan menarik.					
4	Pelatihan <i>upselling</i> memberi saya kesempatan untuk mempraktikkan langsung teknik yang diajarkan.					
5	Durasi pelatihan <i>upselling</i> sudah cukup untuk memahami materi secara menyeluruh.					
6	Pelatihan <i>upselling</i> membuat saya lebih percaya diri saat menawarkan produk tambahan.					
7	Saya memahami tujuan dari pelatihan <i>upselling</i> yang diadakan perusahaan.					
8	Saya dapat menerapkan hasil pelatihan <i>upselling</i> dalam pekerjaan sehari-hari.					
9	Pelatihan <i>upselling</i> meningkatkan kemampuan komunikasi saya dengan pelanggan.					
10	Secara keseluruhan, pelatihan <i>upselling</i> memberikan manfaat nyata bagi pekerjaan saya.					

C. Pernyataan Variabel *Product Knowledge* (X2)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Materi pelatihan <i>Product knowledge</i> yang diberikan sesuai dengan produk yang dijual.					

2	Pelatihan <i>product knowledge</i> menjelaskan fitur dan keunggulan produk secara detail.					
3	Instruktur pelatihan <i>product knowledge</i> menyampaikan materi dengan cara yang mudah dimengerti.					
4	Pelatihan <i>product knowledge</i> memberikan kesempatan untuk berdiskusi dan bertanya.					
5	Metode pelatihan <i>product knowledge</i> membuat saya lebih memahami produk dengan cepat.					
6	Saya dapat mengingat informasi produk yang diajarkan dalam pelatihan dengan baik.					
7	Saya mampu menerapkan hasil pelatihan <i>product knowledge</i> saat melayani pelanggan.					
8	Pelatihan <i>product knowledge</i> membantu saya menjawab pertanyaan pelanggan dengan percaya diri.					
9	Durasi pelatihan <i>product knowledge</i> cukup untuk memahami semua materi yang disampaikan.					
10	Pelatihan <i>product knowledge</i> memberikan manfaat nyata terhadap kinerja saya ditempat kerja.					

D. Pernyataan Variabel Kompetensi Karyawan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya melayani pelanggan dengan sopan dan professional.					

2	Saya menyelesaikan tugas kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan.					
3	Saya dapat menangani keluhan pelanggan dengan cara yang efektif.					
4	Saya selalu memperbarui pengetahuan saya terhadap produk baru yang masuk ke toko.					
5	Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja untuk mencapai target toko.					
6	Saya dapat memecahkan masalah yang muncul dalam pekerjaan sehari-hari.					
7	Saya berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.					
8	Saya menjaga kualitas hasil kerja secara konsisten.					
9	Saya bersemangat mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kompetensi kerja saya.					

Lampiran 4 Tabel Jawaban Responden Variabel XI (Upselling), X2 (Product Knowledge) dan Variabel Y (Kompetensi Karyawan)

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja	Jabatan/Posisi	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Total Y	
LAILATUSSAHDIA	Perempuan	21 Tahun	1-2 tahun	HEAD OF STORE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	
chandra amelia putri	Perempuan	23 Tahun	1-2 tahun	ahos	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
Ayu Winarti	Perempuan	19 Tahun	<1 tahun	Crew Store	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40	
Dehira Andisfan	Perempuan	22 Tahun	<1 tahun	Crew Store	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	5	4	3	4	5	37	
Angel Raudatul	Perempuan	23 Tahun	<1 tahun	crew store	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39	
nartasimorangin@gmail.com	Perempuan	22 Tahun	1-2 tahun	crew store	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	43	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	5	4	4	4	5	38	
Rita Ramadhani Putba	Perempuan	20 Tahun	<1 tahun	crew store	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	
Vinna Aulia	Perempuan	21 Tahun	1-2 tahun	AHOS Sun Plaza	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37	5	5	4	4	5	4	4	5	4	40	
Mayang agustin br.silitorga	Perempuan	25 tahun	1-2 tahun	HOS	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	
MUHAMMAD PRADIPA RADITA	Laki - laki	21 Tahun	1-2 tahun	CREW STORE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
Lamita Sinta uli Sigilingging	Perempuan	24 tahun	3-4 tahun	Hos	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
Siti Nuramah	Perempuan	26 Tahun	3-4 tahun	HOS	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
Delfa Maulana	Laki - laki	21 Tahun	3-4 tahun	Hos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
Shendy Akbar	Laki - laki	21 Tahun	1-2 tahun	Hos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
M.Arief Fahmi	Laki - laki	23 Tahun	1-2 tahun	Asisten Kepala Toko	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
Aji fajar gustiawan	Laki - laki	20 Tahun	<1 tahun	crew store	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43	
Vanessa Dwa Alraina	Perempuan	19 Tahun	<1 tahun	Crew store	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41	
Dilla Rusmita Sari	Perempuan	25 tahun	3-4 tahun	Crew Store	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	34	3	3	4	5	5	3	3	4	4	34	
Dinda Noviyanti Siregar	Perempuan	24 Tahun	<1 tahun	Crew store	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43	
RAISHA FADILLAH TARIGAN	Perempuan	19 Tahun	1-2 tahun	crew store	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
Tri Utami Ramadhani	Perempuan	22 Tahun	<1 tahun	Crew store	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38	4	5	4	5	4	4	5	5	4	40	
Alfhal Putra Yuliansyah	Laki - laki	24 tahun	1-2 tahun	isten kepala toko (ah	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	43	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	
Dhea Adinda Ramadhani	Perempuan	19 Tahun	<1 tahun	Crew store	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38	
Sari Dame Sihombing	Perempuan	21 Tahun	<1 tahun	Crew store	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
Nazwa nabila ochantika	Perempuan	21 Tahun	1-2 tahun	Crew store	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
Anisa Fauziah	Perempuan	20 Tahun	1-2 tahun	Crew store	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	45	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	41	5	4	4	4	4	3	4	4	5	37	
vita khaila andini	Perempuan	19 Tahun	<1 tahun	crewstore	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	4	5	4	4	5	4	40	
M.IQBAL	Laki - laki	20 Tahun	<1 tahun	Crew Store	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	
siti aulia putri	Perempuan	20 Tahun	<1 tahun	crew store	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43	

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Angket Upselling, Product Knowledge Dan Kompetensi Karyawan

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.664**	.562**	.631**	.621**	.658**	.660**	.675**	.611**	.608**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.2	Pearson Correlation	.664**	1	.655**	.707**	.574**	.747**	.701**	.687**	.746**	.734**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.3	Pearson Correlation	.562**	.655**	1	.639**	.501**	.536**	.635**	.563**	.508**	.582**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.4	Pearson Correlation	.631**	.707**	.639**	1	.760**	.790**	.806**	.817**	.707**	.849**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.5	Pearson Correlation	.621**	.574**	.501**	.760**	1	.714**	.726**	.742**	.622**	.651**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.6	Pearson Correlation	.658**	.747**	.536**	.790**	.714**	1	.757**	.790**	.791**	.820**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.7	Pearson Correlation	.660**	.701**	.635**	.806**	.726**	.757**	1	.823**	.747**	.792**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.8	Pearson Correlation	.675**	.687**	.563**	.817**	.742**	.790**	.823**	1	.781**	.827**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.9	Pearson Correlation	.611**	.746**	.508**	.707**	.622**	.791**	.747**	.781**	1	.781**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X1.10	Pearson Correlation	.608**	.734**	.582**	.849**	.651**	.820**	.792**	.827**	.781**	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
TOTALX1	Pearson Correlation	.779**	.848**	.731**	.905**	.809**	.893**	.897**	.903**	.856**	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	HARGAX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.767**	.661**	.735**	.788**	.725**	.792**	.812**	.723**	.748**	.878**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.2	Pearson Correlation	.767**	1	.641**	.778**	.817**	.695**	.751**	.800**	.751**	.806**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.3	Pearson Correlation	.661**	.641**	1	.832**	.644**	.679**	.663**	.633**	.663**	.605**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.4	Pearson Correlation	.735**	.778**	.832**	1	.847**	.710**	.803**	.773**	.749**	.736**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.5	Pearson Correlation	.788**	.817**	.644**	.847**	1	.716**	.817**	.793**	.800**	.846**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.6	Pearson Correlation	.725**	.695**	.679**	.710**	.716**	1	.766**	.665**	.741**	.701**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.7	Pearson Correlation	.792**	.751**	.663**	.803**	.817**	.766**	1	.825**	.751**	.806**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.8	Pearson Correlation	.812**	.800**	.633**	.773**	.793**	.665**	.825**	1	.812**	.830**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.9	Pearson Correlation	.723**	.751**	.663**	.749**	.800**	.741**	.751**	.812**	1	.778**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
X2.10	Pearson Correlation	.748**	.806**	.605**	.736**	.846**	.701**	.806**	.830**	.778**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
HARGAX2	Pearson Correlation	.878**	.885**	.803**	.906**	.915**	.841**	.904**	.900**	.883**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	JUMLAHY
Y1	Pearson Correlation	1	.840**	.689**	.645**	.762**	.533**	.611**	.653**	.492**	.824**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y2	Pearson Correlation	.840**	1	.740**	.723**	.729**	.611**	.677**	.729**	.498**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y3	Pearson Correlation	.689**	.740**	1	.709**	.701**	.732**	.683**	.665**	.462**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y4	Pearson Correlation	.645**	.723**	.709**	1	.672**	.633**	.736**	.735**	.565**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y5	Pearson Correlation	.762**	.729**	.701**	.672**	1	.642**	.613**	.680**	.611**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y6	Pearson Correlation	.533**	.611**	.732**	.633**	.642**	1	.766**	.688**	.497**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y7	Pearson Correlation	.611**	.677**	.683**	.736**	.613**	.766**	1	.866**	.678**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y8	Pearson Correlation	.653**	.729**	.665**	.735**	.680**	.688**	.866**	1	.725**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Y9	Pearson Correlation	.492**	.498**	.462**	.565**	.611**	.497**	.678**	.725**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
JUMLAHY	Pearson Correlation	.824**	.867**	.846**	.848**	.848**	.811**	.879**	.893**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	10

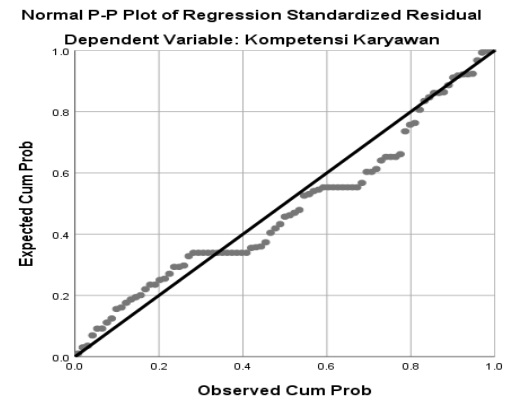
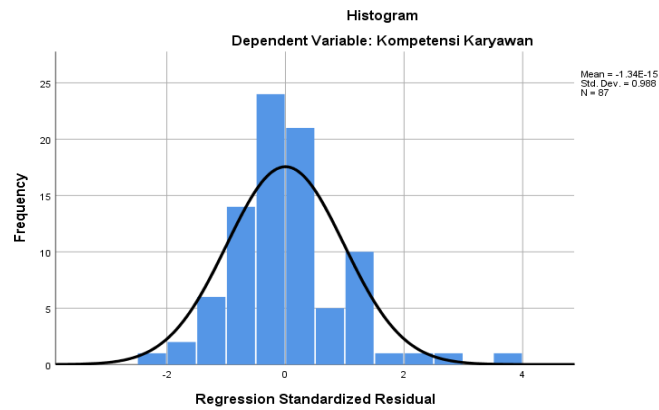
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	9

Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.63672992
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.080
	Negative	-.091
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 8 Hasil Uji Linearitas

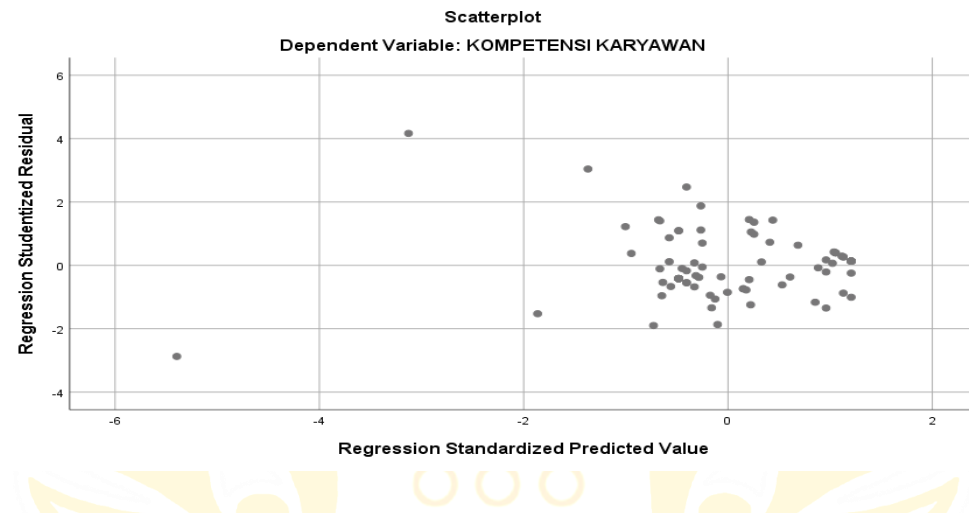
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KOMPETENSI KARYAWAN * UPSELLING	Between Groups	(Combined)	460.943	15	30.730	1.177	.310
		Linearity	11.707	1	11.707	.448	.505
		Deviation from Linearity	449.236	14	32.088	1.229	.275
	Within Groups		1827.290	70	26.104		
	Total		2288.233	85			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KOMPETENSI KARYAWAN * PRODUCT KNOWLEDGE	Between Groups	(Combined)	507.308	18	28.184	1.060	.410
		Linearity	.070	1	.070	.003	.959
		Deviation from Linearity	507.238	17	29.838	1.123	.352
	Within Groups		1780.925	67	26.581		
	Total		2288.233	85			

Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.449	.053		8.458	.000
	UPSELLING	-.005	.002	-.381	-2.207	.030
	PRODUCT KNOWLEDGE	-.004	.002	-.267	-1.546	.126

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 10 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.952	2.117		3.284	.001		
	UPSELLING	.344	.097	.400	3.543	.001	.242	4.135
	PRODUCT KNOWLEDGE	.409	.094	.490	4.347	.000	.242	4.135

a. Dependent Variable: KOMPETENSI KARYAWAN

Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.952	2.117		3.284	.001
	UPSELLING	.344	.097	.400	3.543	.001
	PRODUCT KNOWLEDGE	.409	.094	.490	4.347	.000

a. Dependent Variable: KOMPETENSI KARYAWAN

Lampiran 12 Hasil Uji Parsial (Uji-T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.413	2.300		3.658	.000
	UPSELLING	.713	.053	.827	13.542	.000

a. Dependent Variable: KOMPETENSI KARYAWAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.523	2.120		4.493	.000
	PRODUCT KNOWLEDGE	.700	.049	.838	14.178	.000

a. Dependent Variable: KOMPETENSI KARYAWAN

Lampiran 13 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1713.447	2	856.723	120.449	.000 ^b
	Residual	597.473	84	7.113		
	Total	2310.920	86			

a. Dependent Variable: KOMPETENSI KARYAWAN

b. Predictors: (Constant), PRODUCT KNOWLEDGE, UPSELLING

Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.741	.735	2.667

a. Predictors: (Constant), PRODUCT KNOWLEDGE, UPSELLING

Lampiran 15 Dokumentasi Kegiatan Penelitian



Lampiran 16 Tabel R

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 17 Tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr \ df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954