

ABSTRAK

Upselling merupakan kegiatan penjualan dengan fokus lebih dalam menjual suatu produk untuk menaikkan nilai jualnya dengan tambahan manfaat. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan strategi *upselling* menu promo di Roca Restoran ARTOTEL Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini juga membahas mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan pada saat melakukan *upselling* menu promo dan pembahasan mengenai teknik serta strategi *upselling* promusaji dalam penjualan menu promo di Roca Restoran ARTOTEL Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif sedangkan teknik pengumpulan data didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data penelitian ini memiliki data primer dan sekunder. Data primer berupa hasil observasi dan wawancara semi terstruktur, sedangkan data sekunder berupa dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan strategi *upselling* penjualan menu promo berjalan sesuai harapan dan promusaji memiliki strategi masing-masing. Dalam pelaksanaannya, beberapa dari promusaji sudah menguasai teknik-teknik untuk *upselling*.

Kata Kunci: *Upselling*, Kualitas Pelayanan, Roca Restoran, Artotel Yogyakarta

ABSTRACT

Upselling is a sales activity with a deeper focus on selling a product to increase its selling value with additional benefits. This study aims to determine the implementation of promo menu upselling strategy at Roca Restaurant ARTOTEL Yogyakarta. In addition, this study also discusses the influence of service quality when upselling the promo menu and discussing the upselling technique and strategy of promo menu sales at Roca Restoran ARTOTEL Yogyakarta. This research was conducted using descriptive qualitative research methods while data collection techniques were obtained from interviews, observations, and documentation. This research data has primary and secondary data. Primary data in the form of observations and semi-structured interviews, while secondary data in the form of documentation. Based on the results of the study showed that the implementation of the upselling strategy of the sale of promo menus went according to expectations and the waitresses had their respective strategies. In practice, some of the waitresses have mastered techniques for upselling.

Keywords: Upselling, Service Quality, Samanata Trip Organizer, Roca Restoran, Artotel Yogyakarta