

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji penerapan teknik up selling di restoran Resinda Hotel Karawang dan dampaknya terhadap peningkatan penjualan. Up selling adalah strategi penjualan yang bertujuan menawarkan produk atau layanan dengan nilai lebih tinggi untuk meningkatkan total transaksi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan pelayan restoran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknik up-selling yang diterapkan meliputi rekomendasi menu premium, paket lengkap, upgrade porsi, pasangan minuman, dessert, menu musiman, dan porsi yang lebih besar. Teknik-teknik ini efektif dalam meningkatkan penjualan dan pengalaman pelanggan. Pengukuran keberhasilan dilakukan melalui perubahan total tagihan dan feedback pelanggan, namun tantangan utama adalah memastikan bahwa rekomendasi tidak terasa memaksa. Faktor internal seperti keterampilan komunikasi pelayan dan pengetahuan menu serta faktor eksternal seperti acara khusus dan musim mempengaruhi keberhasilan teknik ini. Penelitian merekomendasikan peningkatan pelatihan, penggunaan teknologi, pemantauan dan evaluasi berkala, fokus pada pengalaman pelanggan, dan adaptasi terhadap kondisi eksternal.

Kata Kunci: Pemasaran, Salesmanship, Up Selling