

ABSTRAK

Maatini Nurjanah, Nim. 331311010. “Strategi *Upselling* Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Makanan *Appetizer* Di Restoran Lotus Hotel Maqna Gorontalo”. Tugas Akhir, Kosentrasi Perhotelan, Diploma III Jurusan Pariwisata Kosentrasi Perhotelan Fakultas Sastra Dan Budaya Universitas Negeri Gorontalo. 2015. Di bawah bimbingan Ibu Asminar Mokodongan, SE., MM.Par selaku pembimbing I dan Bapak Krishna Anugrah, MM., M.Par selaku pembimbing II.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah strategi *upselling* dalam meningkatkan volume penjualan makanan *appetizer* di restoran lotus Maqna Hotel Gorontalo.

Adapun tujuan serta kegunaan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah strategi *upselling* dalam meningkatkan volume penjualan makanan *appetizer* di restoran lotus Maqna Hotel Gorontalo. sedangkan kegunaan dari penelitian ini terdiri dari 3 unsur, yaitu bagi Akademik, bagi pihak Manajemen hotel, dan khususnya bagi peneliti.

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif yaitu peneliti yang terlibat langsung di lapangan sehingga data yang di kumpulkan benar-benar akurat sesuai yang didapatkan dari lapangan dengan kebutuhan dalam penelitian ini. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah Tamu, Pramusaji Restoran Lotus, dan Manajemen Hotel Maqna Gorontalo. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan pemberian kuesioner

Hasil penelitian menunjukkan kegiatan *upselling* yang dilakukan pramusaji khusus untuk makanan *appetizer* masih sangat kurang, dari pihak manajemen telah melakukan latihan terhadap pramusaji, namun minat dari pramusaji di restoran lotus masih kurang untuk melakukan *upselling* dalam meningkatkan volume penjualan makanan *appetizer*. sehingga perlu adanya motivasi dan pengawasan dari manajemen Restoran Lotus terhadap pramusaji. Selain itu program pelatihan *upselling* perlu ditingkatkan lagi, sehingga pramusaji betul – betul paham dan mampu melakukan *standard operating procedure* untuk melakukan *upselling*. Hal ini penulis peroleh berdasarkan hasil kuesioner terhadap tamu yang datang berkunjung ke Restoran Lotus, wawancara terhadap pramusaji dan pihak manajemen Hotel Maqna Gorontalo.

Kata kunci : Strategi, *Upselling*, Pramusaji, *Appetizer*.