

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal yang berhubungan dengan “Strategi *upselling* dalam meningkatkan volume penjualan makanan *appetizer* di Restoran Lotus Hotel Maqna Gorontalo”, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Produk yang diberikan oleh restoran sudah sesuai dengan keinginan konsumen serta sudah memenuhi standar kualitas akan tetapi produk yang ditawarkan oleh restoran belum dapat dipahami para konsumen, karena kurangnya kegiatan promosi melalui *personal selling* yang dilakukan oleh pramusaji.
2. Makanan *appetizer* yang ditawarkan sudah sesuai dengan harga akan tetapi harga yang ditawarkan oleh restoran lotus belum dapat dijangkau oleh para konsumen karena harga yang ditawarkan terbilang mahal
3. Lokasi restoran lotus merupakan tempat yang strategis karena terletak satu area dengan pusat perbelanjaan terbesar di Gorontalo, sehingga dengan mudah untuk dikunjungi oleh para tamu. juga memiliki tempat yang nyaman saat berada di restoran, serta merupakan tempat yang cocok untuk berkumpul bersama teman maupun keluarga.

4. Promosi makanan *appetizer* melalui program *upselling* yang dilakukan oleh pramusaji kurang memberikan kepuasan kepada tamu karena sebagian besar tamu memberikan tanggapan bahwa promosi menu makanan *appetizer* kurang baik artinya promosi yang telah diberikan pramusaji restoran masih terdapat ketidak ketertarikan tamu terhadap informasi mengenai produk.
5. Strategi *upselling* yang dilakukan pramusaji dalam meningkatkan volume penjualan menu makanan khususnya makanan *appetizer* yang ada di Restoran Lotus belum maksimal hal ini dibuktikan dengan penjualan menu makanan *appetizer* kurang terjual. Selain itu juga, kurangnya minat pramusaji dalam melakukan program *upselling* kepada tamu khususnya untuk makanan *appetizer*. Serta pengawasan dari pihak manajemen belum dilakukan, sehingga hal ini akan berdampak pada penjualan menu makanan dan pendapatan pada hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis menyarankan kepada :

1. Pramusaji dalam melakukan kegiatan *upselling* untuk meningkatkan volume penjualan menu makanan khususnya makanan *appetizer* di restoran lotus, harus memiliki pengetahuan bagaimana cara melakukan program *upselling* sesuai standar operasional prosedur, serta penguasaan menu makanan yang ada di Restoran Lotus sangatlah penting, dengan begitu sehingga dapat meningkatkan volume penjualan menu makanan *appetizer* di Restoran Lotus dan meningkatkan pendapatan pada hotel.
2. Pihak manajemen restoran lotus harus lebih memberikan motivasi terhadap pramusaji agar melakukan kegiatan *upselling* dengan baik sesuai standar operasional prosedur yang ada, juga pihak manajemen perlu melakukan pengawasan terhadap pramusaji dalam melakukan *upselling*, selain itu pelatihan yang diberikan pada pramusaji perlu ditingkatkan lagi tidak hanya dalam sebulan hanya sekali, tujuannya untuk meningkatkan penjualan menu makanan khususnya makanan *appetizer* di Restoran Lotus Hotel Maqna Gorontalo.