

**ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI *UP SELLING* PADA
PENJUALAN *FOOD AND BEVERAGE* DI ENVY RESTAURANT
HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

TUGAS AKHIR



PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

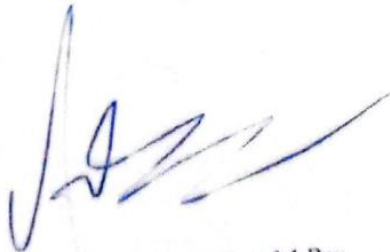
2025

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT - SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA TERAPAN PARIWISATA**

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Nyoman Dini Andini, SST.Par., M.Par.
NIP. 198304052008122001

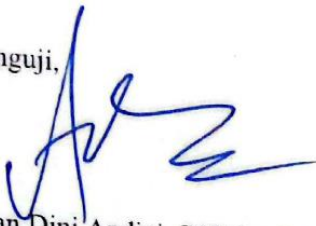
Pembimbing II



Dr. Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198304142010122002

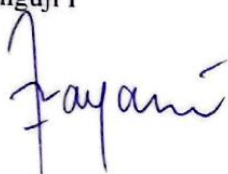
Tugas akhir oleh I.G.N. Bagus Adi
telah dipertahankan di depan dewan penguji pada
tanggal 9 Juli 2025

Dewan Penguji,



Dr. Nyoman Dini Andini, SST.Par., M.Par.
NIP. 198304052008122001

Penguji I



Dr. Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198304142010122002

Penguji II



Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar
Sarjana Terapan Pariwisata
Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 9 Juli 2025

Mengetahui

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si
NIP. 196810291993031001



Dr. Ni Made Ari Widiastini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Pro. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., AK., M.Si
NIP. NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI UP SELLING PADA PENJUALAN FOOD AND BEVERAGE DI ENVY RESTAURANT HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI" beserta seluruh isisnya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 9 Juli 2025



I.G.N. Bagus Adi

2257013029

PRAKARTA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan anugrahnya lah, penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir penelitian yang berjudul **“Anaisis Implementasi Strategi Up Selling Pada Penjualan *Food and Beverage* di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali”**. ”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) di Universitas Pendidikan Ganesha.. Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas akhir ini tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. I Wayan Lasmawan, M,Pd. selaku rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku ketua jurusan manajemen
4. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani, S.St.Par., M.Par. selaku pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah – tengah kesibukan beliau sehingga Tugas akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu
5. Ibu Ni Luh Henny Andayani, SST.Par., M.Par. selaku pembimbing kedua yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah – tengah kesibukan beliau sehingga Tugas akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu
6. Seluruh jajaran staf jurusan dan dosen pengelolaan perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas akhir ini

7. Seluruh keluarga di rumah yang telah memberikan dukungan dan support serta doa yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas akhir ini dapat berjalan dengan lancar
8. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan Tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi pembaca.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN	v
LEMBAR SURAT PERNYATAAN	vi
PRAKARTA.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Identifikasi Masalah	3
1.3.Rumusan Masalah	4
1.4.Tujuan Penelitian.....	4
1.5Manfaat Hasil Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1.Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	7
2.2.Landasan Teori	11
2.2.1.Up Selling.....	11
2.2.2.Standar Operasional Prosedur	14
2.2.3 Holiday Inn Resort Baruna Bali	14
2.3.Kerangka Berpikir	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1.Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	18
3.2.Lokasi Penelitian	18
3.3.Waktu Penelitian	19

3.4.Subjek dan Objek Penelitian	19
3.5.Metode Pengumpulan Data	19
3.6.Analisis Data	22
3.7.Triangulasi Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Profil Envy Restaurant	29
4.1.2 Penerapan Up Selling di Envy Restaurant	29
4.1.3 Kendala dalam Implementasi Strategi Up Selling	30
4.1.4 Strategi Up Selling yang Diterapkan	30
4.2 Pembahasan	31
4.2.1 Pelaksanaan Strategi Up Selling dalam Operasional	31
4.2.2 Faktor Penghambat Peningkatan Penjualan	32
4.2.3 Dampak Strategi Up Selling terhadap Kinerja Restoran	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran	35
5.2.1 Saran Praktis bagi Manajemen Hotel	35
5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Terdahulu	16
Tabel 4.1 Analisis Klasifikasi Menu & Potensi Up Selling di Envy Restaurant	32
Tabel 4.3 Dampak Upselling terhadap Kinerja Restoran	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	26
Gambar 2. Analisis data	30

