

ABSTRAK

Industri kafe dan restoran terus mengalami pertumbuhan pesat yang meningkatkan persaingan di dalamnya. Pertumbuhan ini mendorong persaingan yang semakin ketat antar pelaku usaha dalam industri tersebut. Salah satu strategi pemasaran yang efektif dalam meningkatkan pendapatan adalah teknik *upselling*, yaitu mendorong pelanggan untuk membeli produk dengan harga lebih tinggi atau dalam jumlah lebih banyak dari yang direncanakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi *upselling* yang diterapkan oleh barista di Sakopi Cafe and Resto serta mengidentifikasi tantangan yang mereka hadapi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa barista di Sakopi Cafe and Resto menerapkan beberapa teknik komunikasi dalam *upselling*, seperti pendekatan interpersonal, rekomendasi berbasis preferensi pelanggan, dan pemanfaatan media sosial. Faktor utama yang mendukung keberhasilan strategi ini adalah keterampilan komunikasi barista, pemahaman terhadap produk, serta suasana kafe yang mendukung interaksi pelanggan. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, termasuk kurangnya pelatihan khusus bagi barista dalam strategi *upselling* dan variasi karakteristik pelanggan yang mempengaruhi efektivitas komunikasi. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif sangat berpengaruh dalam keberhasilan teknik *upselling* di industri kafe. Pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi barista menjadi faktor penting dalam meningkatkan penjualan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pelaku usaha kafe dalam mengoptimalkan strategi komunikasi pemasaran mereka.

Kata Kunci: Strategi komunikasi, *upselling*, barista, pemasaran kafe

ABSTRACT

The cafe and restaurant industry is experiencing rapid growth, increasing competition within the sector. This growth is driving increasingly tight competition between business players in the industry. One effective marketing strategy to boost revenue is the upselling technique, which encourages customers to purchase higher-priced or additional products beyond their initial plan. This study aims to analyze the upselling communication strategies employed by baristas at Sakopi Cafe and Resto and to identify the challenges they face in implementing these strategies. This research adopts a descriptive qualitative approach, utilizing data collection methods such as observations, in-depth interviews, and document analysis. The findings indicate that baristas at Sakopi Cafe and Resto apply various communication techniques in upselling, including interpersonal approaches, preference-based recommendations, and the use of social media. Key factors contributing to the success of these strategies include the baristas' communication skills, product knowledge, and a café atmosphere that fosters customer interaction. However, challenges were also identified, such as a lack of specialized upselling training for baristas and the diverse customer characteristics that affect the effectiveness of communication. The study concludes that effective communication strategies significantly impact the success of upselling techniques in the café industry. Training and developing baristas' communication skills are crucial factors in increasing sales, customer satisfaction and customer loyalty. This research is expected to provide insights for café business owners to optimize their marketing communication strategies.

Keywords: *Communication strategy, upselling, barista, café marketing*