

ABSTRAK

Suis Butcher Steak House adalah restoran yang menyediakan makanan dan minuman terutama menu *steak*. Dalam meningkatkan jumlah penjualan makanan dan minuman di restoran, pramusaji harus melakukan teknik penjualan kepada tamu. Penerapan teknik penjualan yang dilakukan pramusaji yang belum optimal sesuai dengan standar operasional prosedur di Restoran Suis Butcher Steak House cabang Jalan Riau Kota Bandung mengakibatkan jumlah penjualan minuman tidak sesuai dengan harapan *restaurant manager*. Berdasarkan data jumlah penjualan periode bulan Januari sampai bulan Maret 2017 di Restoran Suis Butcher cabang Jalan Riau Bandung bahwa jumlah penjualan minuman lebih rendah dibandingkan jumlah penjualan makanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur dan implementasi teknik penjualan oleh pramusaji di Restoran Suis Butcher Steak House dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data, observasi, dan wawancara. Hasil analisis data bahwa di dalam standar operasional prosedur Restoran Suis Butcher terdapat satu teknik penjualan yaitu *up selling* dan implementasi teknik penjualan belum dilakukan oleh semua pramusaji di Restoran Suis Butcher. Saran dari penulis untuk Restoran Suis Butcher Steak House perlu ditambahkan beberapa teknik penjualan dalam standar operasional prosedur dan perlu dilakukan evaluasi setiap *briefing* terhadap pramusaji mengenai teknik penjualan dengan harapan semua pramusaji bisa melakukan teknik penjualan kepada tamu dengan baik.

Kata kunci : Teknik Penjualan, Restoran, Suis Butcher Steak House.