

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Boneka Restaurant, Hotel St. Regis Bali, dengan tujuan untuk mengevaluasi frekuensi kunjungan, alasan memilih buffet brunch, variasi dan kualitas menu, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan tamu untuk kembali berkunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden mengunjungi restoran sebanyak 2-3 kali, dengan alasan utama memilih buffet brunch adalah variasi menu yang ditawarkan. Namun, meskipun kualitas menu dinilai cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan variasi dan kualitas menu agar lebih menarik bagi tamu. Suasana, pemandangan indah, dan pelayanan yang baik merupakan daya tarik utama yang membuat tamu tertarik untuk datang ke Boneka Restaurant. Meskipun demikian, lebih dari 50% responden menyatakan tidak akan kembali, menunjukkan bahwa ada aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan temuan ini, beberapa saran diberikan untuk meningkatkan daya tarik dan kepuasan tamu. Pertama, penambahan variasi menu dengan berbagai masakan internasional atau menu tematik. Kedua, peningkatan kualitas menu melalui penggunaan bahan-bahan berkualitas tinggi dan presentasi menarik. Ketiga, penguatan pelayanan dengan pelatihan rutin untuk staf. Keempat, promosi dan pemasaran yang efektif melalui media sosial dan kerja sama dengan agen perjalanan. Terakhir, peningkatan pengalaman tamu dengan memperhatikan detail-detail kecil seperti dekorasi, kenyamanan, dan hiburan tambahan. Implementasi saran-saran ini diharapkan dapat meningkatkan minat tamu untuk kembali berkunjung dan memperbaiki tingkat kepuasan mereka.

Kata kunci : Buffet brunch , Rotasi menu, Pelayanan

## **ABSTRACT**

*This research was conducted at Boneka Restaurant, Hotel St. Regis Bali, with the aim of evaluating the frequency of visits, reasons for choosing a buffet brunch, menu variety and quality, as well as factors that influence guests' desire to return. The research results showed that the majority of respondents visited the restaurant 2-3 times, with the main reason for choosing a buffet brunch being the variety of menus offered. However, even though the quality of the menu is considered quite good, there is still room for improving the variety and quality of the menu to make it more attractive to guests. The atmosphere, beautiful views and good service are the main attractions that make guests interested in coming to Boneka Restaurant. Despite this, more than 50% of respondents said they would not return, indicating that there are aspects that need improvement. Based on these findings, several suggestions are provided to increase attraction and guest satisfaction. First, adding menu variations with various international dishes or thematic menus. Second, improving the quality of the menu through the use of high quality ingredients and attractive presentation. Third, strengthening services with regular training for staff. Fourth, effective promotion and marketing through social media and collaboration with travel agents. Lastly, enhance the guest experience by paying attention to small details such as décor, comfort and additional entertainment. Implementation of these suggestions is expected to increase guests' interest in returning to visit and improve their level of satisfaction.*

*Keywords: Brunch buffet, menu Rotations, service*