

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

The laguna, A Luxury Collection Resort & Spa merupakan hotel bintang lima yang terletak di Bali lebih tepatnya di Kawasan ITDC Nusa Dua. Resmi berdiri dengan nama Sheraton Lagoon Resort Bali pada 16 Desember 1991 dan semenjak bulan September 2006 namanya berubah menjadi The Laguna, menjadi anggota dari a luxury collection yang merupakan koleksi hotel mewah milik Marriott Internasional.

Arwana *Restaurant*, salah satu restoran utama di hotel ini, terkenal dengan berbagai menu yang menarik. Restoran ini menawarkan pilihan pangangan seafood yang segar, daging-daging pilihan seperti *dry aged beef*, serta beberapa jenis sushi untuk para penggemar masakan Jepang. Untuk tamu yang mengikuti pola makan vegan, restoran ini juga menyediakan menu vegan yang lezat dan beragam. Tidak ketinggalan, Arwana *Restaurant* juga menyajikan berbagai hidangan penutup menggoda seperti *ice cream* dan *mousse*, untuk melengkapi pengalaman kuliner yang istimewa bagi para pengunjung hotel.

Keberagaman menu sangat penting untuk meningkatkan daya tarik tamu karena menyediakan pilihan yang lebih luas dan memenuhi berbagai preferensi serta kebutuhan diet mereka. Ada juga beberapa alasan mengapa keberagaman menu sangat penting yaitu,

Dapat memenuhi preferensi Individu karena setiap tamu memiliki preferensi yang berbeda-beda terkait dengan makanan dan minuman dan dengan menyediakan berbagai pilihan dalam menu, restoran dapat memastikan bahwa setiap tamu dapat menemukan sesuatu yang sesuai dengan selera mereka. Ini mencakup preferensi atas jenis masakan, tingkat kepedasan, ketersediaan makanan vegetarian atau vegan, serta preferensi diet khusus lainnya seperti gluten-free atau halal.

Memperluas jangkauan Segmen Pasar dengan memiliki menu yang beragam, restoran dapat menarik lebih banyak tamu dari berbagai latar belakang dan preferensi kuliner. Hal ini membantu dalam memperluas basis pelanggan dan menjangkau segmen pasar yang lebih luas, termasuk kelompok keluarga, wisatawan, pasangan, dan kelompok sosial lainnya.

Meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan dengan keberagaman menu secara keseluruhan. Tamu akan merasa lebih puas ketika mereka memiliki banyak pilihan untuk dipilih, yang sesuai dengan keinginan dan preferensi mereka.

Dunia kuliner yang terus berkembang dengan tren baru dan inovasi dalam masakan dan presentasi mengharuskan untuk mengikuti dan menyesuaikan dengan tren yang ada pada masa kini. Dengan memiliki menu yang beragam, restoran dapat lebih mudah menyesuaikan diri dengan tren ini dan tetap relevan di mata tamu yang mencari pengalaman kuliner yang segar dan menarik.

Meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan cara mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan lebih mungkin mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi. Keberagaman menu memungkinkan restoran untuk memenuhi berbagai preferensi dengan baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas.

Maka dari itu, keberagaman menu bukan hanya tentang memperluas pilihan makanan, tetapi juga merupakan strategi bisnis yang efektif untuk meningkatkan daya tarik dan pengalaman tamu di restoran.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana daya tarik tamu akan menu alacarte restoran Arwana di hotel The Laguna?
2. Menu apakah yang menarik pengunjung di restoran Arwana?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui daya tarik tamu terhadap menu restoran arwana hotel The Laguna.
2. Mengetahui ketiga menu utama dalam tiga bulan terakhir yang menarik pengunjung untuk datang ke restoran Arwana.

1.4 Manfaat

1. Untuk mengetahui proses yang penulis lalui dalam penelitian '*Daya Tarik Menu Restoran Arwana Hotel The Laguna Bali*'.
2. Untuk mengetahui pentingnya variasi menu restoran Arwana di hotel The Laguna sebagai daya tarik.
3. Menambah pengetahuan dan informasi untuk penulis
4. Memberikan informasi tentang restoran Arwana bagi tamu atau pengunjung yang ingin berkunjung.