

BAB III

STRATEGI PEMASARAN RUMAH MAKAN SAMBEL LAYAH CABANG KENDAL

A. Profil dan Sejarah Rumah Makan Sambel Layah

Rumah Makan Sambel Layah Kendal merupakan salah satu pusat kuliner yang baru berdiri di Kendal. Rumah makan Sambel Layah Kendal dibuka tepat pada tanggal 5 Desember 2014. Sambel Layah pertama berdiri di Purwokerto jalan Suparno. Pada awal berdirinya, Sambel Layah dibawah manajemen Salsabila group yang membawahi Bebek Goreng Haji Slamet, Gulai Kepala Ikan Mas Agus untuk kawasan Jawa Tengah. Sebagai pemilik, Bapak Indrawawan Maianggoro yang lahir di Tegal dan tinggal di Sukaraja membuka usaha rumah makan yang diberi nama Sambel Layah. Sambel Layah dalam bahasa Banyumas artinya cobek kecil. Dari nama Sambel Layah tersebut, rumah makan ini memiliki ciri khas dalam penyajian produknya yaitu dengan menggunakan cobek kecil sebagai tempat sambel disajikan. Dalam pemilihan warna untuk rumah makan Sambel Layah, beliau tidak asal memilih warna, warna cat rumah makan Sambel Layah yaitu merah dimana warna merah dipilih karena warna tersebut identik dengan mengundang nafsu makan. Slogan dari Sambel Layah yaitu “Terdahsyat dan Terfenomenal”. Slogan tersebut mempunyai tujuan setiap membuka cabang baru pasti akan ramai dan akan antri.

Omset pertama dalam waktu dua bulan, Beliau mampu menjual 2000 paket ayam. Setelah sukses di Purwokerto, Beliau mulai membuka cabang di Purbalingga, Cilacap, Tegal, Pekalongan, Jogja, dan di Kendal ini merupakan cabang rumah makan Sambel Layah yang ke-13 pada tanggal 5 Desember 2014. Pada saat ini Sambel Layah Cabang Kendal sudah berdiri selama 2 tahun. Selama itu rumah makan Sambel Layah selalu melakukan perbaikan sistem manajemen agar dapat menjadi yang terbaik diantara rumah makan yang lainnya. Total seluruh rumah makan Sambel Layah saat ini ada 49 outlet. Rumah makan Sambel Layah cabang

Kendal mendapatkan ranking 1 dari 49 outlet Sambel Layah dilihat dari total omsetnya. Dengan misinya untuk mencapai 1000 outlet pada tahun 2021 Sambel Layah terus mengembangkan usahanya di bidang kuliner.⁷⁴

Rumah makan ini berlokasi di pinggir jalan raya tepatnya di Jl. Soekarno Hatta No.224 Kendal. Lokasi yang strategis ini membuat rumah makan Sambel Layah cabang Kendal mudah untuk didatangi pelanggan. Dengan banyaknya pelanggan yang datang di rumah makan, dapat memungkinkan perusahaan memperoleh laba dan citra yang baik. Selain pemilihan lokasi yang strategis, perusahaan juga harus memperhatikan strategi lain untuk tetap menjadi yang terbaik dimata pelanggan.

B. Visi dan Misi Perusahaan

Sebagai suatu perusahaan yang selalu berkembang, rumah makan Sambel layah memiliki Visi dan Misi untuk mencapai kesuksesan. Visi dari rumah makan Sambel Layah yaitu “Menjadi Perusahaan Dahsyat dan Fenomenal yang Mengutamakan Kemanfaatan Besar bagi Masyarakat, Berawal di Bidang Usaha Kuliner dan Berkembang ke Berbagai Bidang Usaha dengan Tujuan Mencapai Kesuksesan Dunia dan Akhirat.” Sedangkan Misi yang diterapkan rumah makan Sambel Layah cabang Kendal untuk dapat mewujudkan visinya antara lain :

1. Mencapai 1000 Outlet pada Tahun 2021
2. Inovatif dan Penyempurnaan Berkelanjutan
3. Memegang Teguh Standarisasi Produk dan Layanan
4. Membangun Semangat Karyawan yang Religius

Dengan melihat visi dan misi perusahaan, Sambel Layah cabang Kendal selalu melakukan perbaikan sistem apabila ada yang melenceng dari standar awal. Semua standar produk dan layanan ditentukan oleh Rumah Makan Sambel Layah pusat yang ada di Purwokerto. Semua hal

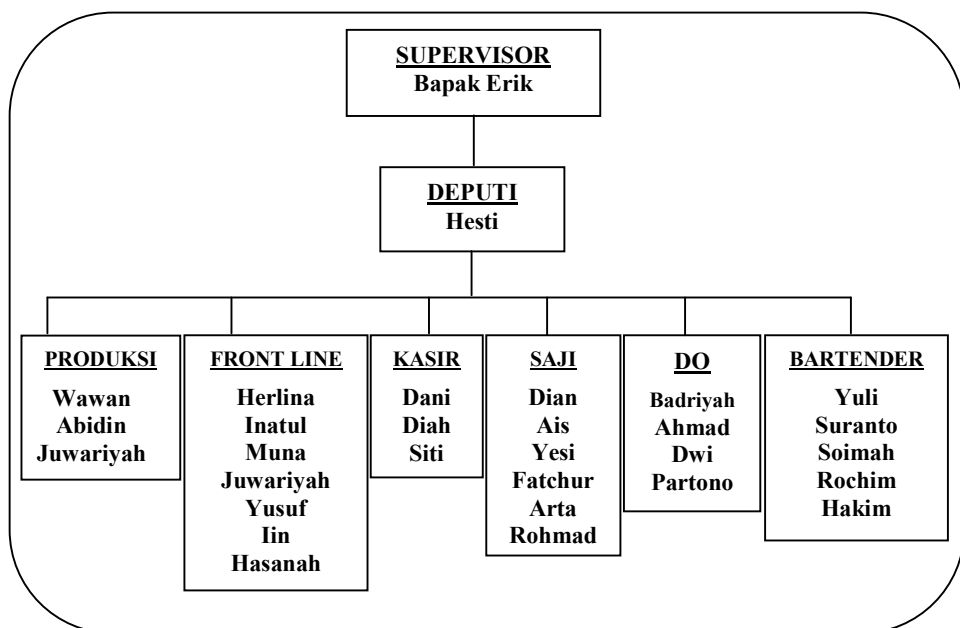
⁷⁴Novri Suhardi, “Pengaruh Strategi Marketing Mix Terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Sambel Layah (Studi Kasus pada Konsumen Sambel Layah Jl. Kaliurang 8,5 Sleman, Yogyakarta)”, Skripsi Studi Manajemen, Yogyakarta, 2015, h. 54.

yang berkaitan dengan perbaikan rumah makan ditujukan untuk kepuasan pelanggan.

C. Struktur Organisasi

Sambel Layah cabang Kendal mempunyai anggota berjumlah 30 orang termasuk Supervisor dan Deputi. Struktur organisasi yang ada di Rumah Makan Sambel Layah Cabang Kendal adalah sebagai berikut :

Gambar 2 : Struktur Organisasi



Sumber Data : Sambel Layah cabang Kendal

Seluruh anggota Rumah Makan Sambel Layah cabangKendal bekerja sesuai *Job Deskripsi* yang telah ditentukan oleh pusat. Dimulai dari Supervisor yang merupakan pimpinan tertinggi rumah makan Sambel Layah cabang Kendal dan dibawahnya adalah Deputi yang merupakan wakil dari Supervisor. Dibawah Deputi ada *crew*. Tugas-tugas yang dilakukan antara lain :

1. Supervisor, bertugas mengontrol dan membuat keputusan yang ada di rumah makan berdasarkan keputusan dari *Head Officer* atau kantor pusat yang ada di Purwokerto.
2. Deputi, bertugas membantu Supervisor dalam melaksanakan tugasnya. Karena di Sambel Layah cabang Kendal tidak ada bagian administrasi yang mengurus keuangan, jadi seluruh urusan keuangan terkait

rekapan penjualan, pembelian bahan baku, serta laba setiap harinya dikerjakan oleh Supervisor dan Deputi.⁷⁵

3. Produksi, bertugas memproduksi makanan dari bahan mentah sampai ke barang jadi atau setengah matang. Makanan yang diolah di dapur produksi antara lain ; nasi, nasi goreng, lauk pauk seperti lele, ayam, udang, cumi. Dan sebelum disajikan kepada konsumen produk-produk tersebut diproses lagi oleh bagian saji agar tampilannya menarik.
4. *Front Line*, bertugas menyampaikan produk langsung ke tangan konsumen dengan sebelumnya melakukan *cek up* terlebih dahulu produk yang dipesan. Selain itu, melakukan *clear up* meja setelah digunakan makan oleh konsumen, selain itu menjaga kebersihan lantai dan tempat makan.
5. Kasir, bertanggung jawab atas keuangan restoran dengan melayani pelanggan yang datang dan menerima pesanan serta pembayarannya di awal. Setelah itu kasir melakukan serah terima hasil penjualan per harinya kepada Supervisor atau Deputi.
6. Saji, bertugas memproduksi makanan seperti cah kangkung, cah tahu tauge, ayam gongso, sosis gongso, ati ampela gongso, bakso gongso, tempe goreng, serta menu lain dan melakukan penyajian sebelum produk disampaikan kepada konsumen.
7. DO (*Delivery Order*), bertugas melakukan pengemasan produk sebelum diambil atau diantarkan kepada konsumen DO. Setelah produk sudah dikemas dengan rapih, bagian DO bertugas untuk mengantarkan pesanan ke rumah konsumen yang memesan.
8. Bartender, bertugas membuat semua minuman yang disediakan oleh Sambel Layah cabang Kendal. semuanya harus dilakukan dengan cepat agar konsumen merasa nyaman. Mengingat minuman adalah produk pertama yang harus sampai ke tangan konsumen.⁷⁶

⁷⁵Hasil Wawancara dengan Ibu Hesti Deputi Sambel Layah cabang Kendal, 16 Juni 2016

⁷⁶Hasil Observasi Peneliti di Sambel Layah cabang Kendal, 19 Juni 2016

Seluruh bagian harus bertanggung jawab pada tugasnya masing-masing sesuai dengan *Job Deskripsi* yang dibuat oleh Supervisor.⁷⁷ Untuk mencapai kepuasan pelanggan, dari pihak internal harus saling bekerja sama secara kompak. Seluruh *crew* harus menjaga kualitas produk-produk yang dibuat sesuai standar dari Sambel Layah Pusat sehingga cita rasanya dapat tetap terjaga, dan agar konsumen merasa puas dengan produk yang disajikan.

D. Hari dan Jam Kerja

Sambel Layah cabang Kendal buka setiap hari kecuali pada hari Raya Idul Fitri. Pada hari biasa rumah makan Sambel Layah cabang Kendal buka pada jam 09.00 pagi sampai dengan jam 22.00 malam.⁷⁸ Rumah makan Sambel Layah cabang Kendal selalu ramai setiap harinya terlebih diwaktu jam-jam istirahat, banyak pelanggan yang datang sampai rela mengantri untuk menunggu meja yang kosong.

Jam buka rumah makan pada bulan Ramadhan berbeda dengan hari biasa. Pada bulan Ramadhan, rumah makan Sambel Layah buka mulai jam 14.00 siang sampai jam 22.00 malam. Rumah makan Sambel Layah cabang Kendal membuka jam sahur pada 7 hari pertama Ramadhan dan 7 hari terakhir Ramadhan jam 01.00 pagi sampai jam 03.00 pagi. Saat Ramadhan rumah makan Sambel Layah cabang Kendal ramai dari waktu berbuka puasa menjelang maghrib sampai malam.

Berdasarkan pengamatan, total pengunjung setiap hari rata-rata 300 orang. Jumlah pengunjung yang mencapai 300 orang, Sambel Layah cabang Kendal ramai pada jam istirahat sekitar jam 12.00 sampai jam 13.00. Dan pada waktu bulan Ramadhan, rumah makan Sambel Layah cabang Kendal ramai pada saat berbuka puasa. Pada waktu-waktu ramai tersebut, pelanggan sampai rela mengantri untuk memesan produk-produk rumah makan Sambel Layah cabang Kendal.

⁷⁷Hasil Wawancara dengan Bapak Erik Supervisor Sambel Layah cabang Kendal, 9 Juni 2016

⁷⁸Hasil Wawancara dengan Ibu Hesti Deputi Sambel Layah cabang Kendal, 14 Juni 2016

E. Produk yang ditawarkan

Produk-produk yang ditawarkan rumah makan Sambel Layah Kendal merupakan produk yang halal dan bervariasi. Dari produk minuman, makanan, menu paket, dan macam-macam sambel. Produk yang paling diminati pelanggan yaitu pilihan menu paket dimana menu ini memberikan keringanan kepada pelanggan dengan menawarkan harga yang lebih murah. Dengan mengeluarkan biaya yang tidak terlalu banyak, pelanggan sudah bisa merasakan makanan yang lengkap berupa nasi, lauk pauk, sambel, gorengan, dan minuman es teh manis berukuran jumbo. Selain menu paket, sambel layah juga mengandalkan ciri khasnya yang berupa sambel. Pilihan sambel yang ditawarkan ada sambel bledeg, sambel lombok ijo, sambel lamongan, sambel tempe, dan sambel pete.⁷⁹

Produk-produk yang ada di rumah makan Sambel Layah cabang Kendal adalah sebagai berikut :

1. Minuman

Tabel 2 : Daftar Harga Minuman

No.	Produk	Harga
1	Es Teh Tawar	Rp 1.500,-
2	Es Teh Manis Jumbo	Rp 3.000,-
3	Es Jeruk	Rp 5.000,-
4	Es Kelapa Muda	Rp 5.000,-
5	Es Lemon Tea	Rp 5.000,-
6	Es Gula Asem	Rp 5.000,-
7	Es Campur	Rp 9.500,-
8	Es Teler	Rp 11.000,-
9	Es Cinta	Rp 8.500,-
10	Juice Jambu	Rp 7.500,-
11	Juice Jeruk	Rp 7.500,-
12	Juice Tomat	Rp 7.500,-
13	Juice Capuccino	Rp 7.500,-
14	Juice Mangga	Rp 7.500,-
15	Juice Alpokat	Rp 8.500,-
16	Juice Sirsak	Rp 8.500,-
17	Sop Buah Segar	Rp 11.000,-
18	Es Sarang Burung	Rp 8.500,-
19	Air Es	Rp 500,-

⁷⁹Hasil Observasi Peneliti di Sambel Layah cabang Kendal, 9 Juni 2016

2. Makanan

Tabel 3 : Daftar Harga Makanan

No.	Produk	Harga
1	Sayur Lodeh	Rp 3.500,-
2	Cah Kangkung	Rp 6.000,-
3	Cah Tahu Tauge	Rp 8.500,-
4	Lele Terbang	Rp 8.000,-
5	Ayam Goreng Kremes	Rp 8.500,-
6	Ayam Bakar	Rp 8.500,-
7	Mie Goreng	Rp 9.500,-
8	Mie Kuah	Rp 9.000,-
9	Babat / Iso Goreng	Rp 10.000,-
10	Cumi Goreng	Rp 11.000,-
11	Ayam Kampung Goreng	Rp 11.500,-
12	Ayam Kampung Bakar	Rp 12.000,-
13	Udang Goreng	Rp 15.000,-
14	Telur Gongso	Rp 7.500,-
15	Ampela Ati Gongso	Rp 7.500,-
16	Ayam Gongso	Rp 10.500,-
17	Bakso Gongso	Rp 10.000,-
18	Sosis Gongso	Rp 11.000,-
19	Babat / Iso Gongso	Rp 11.500,-
20	Cumi Gongso	Rp 13.000,-
21	Udang Gongso	Rp 16.000,-
22	Nasi Putih	Rp 3.000,-

3. Menu Paket

Tabel 4 : Daftar Harga Menu Paket

No.	Produk	Harga
1	Paket Lele Terbang	Rp 10.500,-
2	Paket Ayam Goreng	Rp 11.000,-
3	Paket Ayam Bakar	Rp 11.000,-
4	Paket Cumi Goreng	Rp 11.500,-
5	Paket Nasi Goreng Ati Ampela	Rp 9.500,-
6	Paket Nasi Goreng Ayam / Telor	Rp 9.500,-
7	Paket Nasi Goreng Seafood	Rp 12.000,-
8	Paket Nasi Goreng Babat Iso	Rp 12.000,-
9	Paket Udang Goreng	Rp 13.000,-
10	Paket Telor Gongso	Rp 9.500,-
11	Paket Ayam + Es Teler	Rp 17.500,-
12	Paket Lele + Es Teler	Rp 17.000,-

4. Menu Sambel

Tabel 5 : Daftar Harga Sambel

No.	Produk	Harga
1	Sambel Bledog	Rp 2.000,-
2	Sambel Lombok Ijo	Rp 2.000,-
3	Sambel Lamongan	Rp 2.000,-
4	Sambel Tempe	Rp 4.500,-

Sumber data : Rumah Makan Sambel Layah cabang Kendal 2016

F. Strategi Pemasaran Rumah Makan Sambel Layah Kendal

Usaha kuliner merupakan salah satu bisnis yang sangat diminati oleh banyak orang, karena makanan sebagai kebutuhan untuk kelangsungan hidup yang akan terus dicari oleh masyarakat. Apalagi makanan yang disajikan berupa makanan yang sehat dan higienis. Misalnya saja warung sambel, warung sambel ini mempunyai banyak kekuatan yang mungkin dapat dijadikan usaha yang cukup maksimal, diantaranya tempat yang strategis, makanan yang menspesialkan sambel sebagai menu utama dengan cukup banyak penggemarnya. Selain itu, pemasaran harus dilengkapi dengan promo harga yang murah untuk menarik para konsumen yang datang ke rumah makan yang dimiliki.⁸⁰

Semua produk yang diolah berasal dari Sambel Layah pusat yang ada di Purwokerto. Apabila produk habis, Sambel Layah Kendal mengambil pasokan di rumah makan Sambel Layah lain yang paling dekat, Hal tersebut dilakukan agar produk yang akan disajikan kepada konsumen terjaga kualitasnya sehingga dapat memberikan cita rasa yang khas ala Sambel Layah. Proses produksi di rumah makan Sambel Layah terbagi menjadi dua, yaitu dapur produksi dan dapur saji. Dapur produksi khusus mengolah bahan utama seperti nasi, dan lauk utama berupa Ayam, Lele, Udang, Cumi. Bahan makanan disimpan dalam freezer sebelum dimasak.

Sebelum produk disajikan kepada pelanggan, produk diolah kembali di dapur saji. Di dapur saji mengolah beberapa produk seperti

⁸⁰Erwin Suryatama, *Lebih Memahami Analisis SWOT dalam Bisnis*, Kata Pena : Surabaya, 2014h. 61-62

masakan cha kangkung, cha tahu tauge, gongso ayam, gongso sosis, gongso ati ampela, mie goreng dan rebus, tempe goreng, aneka macam sambel. Di dapur saji juga menyiapkan macam-macam minuman serta menyiapkan hidangan yang akan disajikan kepada pelanggan. Semua produk yang diolah mengikuti standar yang telah ditentukan oleh *Head Officer* atau kantor pusat yang ada di Purwokerto. Standar tersebut dibuat agar cita rasa masakan dan produk-produk Sambel Layah terjaga. Selain itu agar produk yang disajikan antara Sambel Layah yang satu dengan yang lainnya sama.⁸¹

Strategi rumah makan Sambel Layah cabang Kendal yaitu dengan memperhatikan seluruh proses yang ada di restoran meliputi produk, promosi, harga, dan tempat atau distribusi, serta memaksimalkan pelayanan restoran.

1. Produk

- a) Produk yang ditawarkan adalah makanan dan minuman yang merupakan kebutuhan setiap orang.
- b) Produk yang disajikan rumah makan Sambel Layah cabang Kendal merupakan produk yang halal.
- c) Produk-produk rumah makan Sambel Layah cabang Kendal sangat bervariasi dari menu paket, menu makanan, minuman, dan macam-macam sambal.
- d) Cita rasa produk yang ditawarkan masih terjaga karena semua makanan dan minuman diolah sesuai standar dari Sambel Layah pusat yang ada di Purwokerto.
- e) Proses pengolahan produk terbagi menjadi dua yaitu melalui dapur produksi dan dapur saji sehingga produk yang sampai ke tangan pelanggan merupakan hidangan yang baru dimasak.

⁸¹Hasil Wawancara dengan Ibu Hesti Deputi Sambel Layah cabang Kendal, 16 Juni 2016

2. Promosi

- a) Promosi dilakukan dengan cara menyebar brosur pada saat awal pembukaan restoran dan memasang baliho besar di area restoran.
- b) Untuk menarik konsumennya, Sambel Layah memakai slogan “Pedasnya Bikin Nangis” yang berarti Sambel Layah menyediakan ciri khas sambel yang rasa pedasnya pas.
- c) Promosi berkelanjutan dilakukan dengan cara pemanfaatan mobil *Delivery Order* ketika mengantarkan pesanan, karena terdapat informasi berupa promosi di mobil *Delivery Order*.
- d) Promosi secara tidak langsung dilakukan melalui pelanggan yang loyal. Pelanggan akan dengan sendirinya menyarankan rumah makan Sambel Layah untuk dikunjungi temannya. Cara untuk mendapatkan pelanggan yang loyal harus didukung dengan pelayanan dan penyajian produk yang baik kepada pelanggan. Promosi ini dapat disebut juga dengan *relationship marketing*.
- e) Strategi promosi juga dilakukan melalui iklan di majalah baru-baru ini.⁸² Hal ini dimaksudkan agar informasi dapat menyebar dengan lebih luas lagi.
- f) Strategi promosi dilakukan melalui pelanggan yang memesan nasi box untuk acara rapat, pertemuan-pertemuan seperti tahlilan, tasyakuran dan lain sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar tetangga atau teman dari pemesan tersebut menikmati produk dari Sambel Layah sehingga suatu saat mereka akan tertarik untuk memesan produk di Sambel Layah.⁸³ Strategi ini diimbangi dengan memaksimalkan bagian *delivery order* yang melakukan pengemasan produk nasi box secara hati-hati sehingga produk yang sampai ke tangan konsumen menjadi sempurna.⁸⁴

⁸²Hasil Wawancara dengan Bapak Erik Supervisor Sambel Layah cabang Kendal, 28 Juni 2016

⁸³Hasil Wawancara dengan Ibu Hesti Deputi Sambel Layah cabang Kendal, 16 Juni 2016

⁸⁴Hasil Observasi Peneliti di Rumah Makan Sambel Layah cabang Kendal, 25 Oktober 2016

- g) Promosi lain dilakukan dengan membagi-bagi nasi box gratis ke beberapa tempat. Tempat-tempat yang diberi nasi box yaitu panti asuhan yang agak berdekatan dengan Sambel Layah cabang Kendal. Selain di panti asuhan, Sambel Layah cabang Kendal juga membagikan nasi boxnya kepada orang-orang yang kurang mampu disekitar restoran. Kegiatan ini dilakukan setiap hari Senin di minggu pertama dan minggu ke tiga setiap bulannya. Total nasi box yang diberikan setiap bulannya berjumlah 60 box. Selain itu, Sambel Layah cabang Kendal juga memberikan bantuan berupa nasi box ketika ada proposal permohonan yang masuk.⁸⁵
- h) Sambel Layah mengadakan lomba Pildacil untuk anak-anak. Kegiatan ini dilakukan di Sambel Layah pusat Purwokerto. Sebelum peserta lomba diseleksi di Pusat, peserta melakukan seleksi terlebih dahulu di Sambel Layah cabang.⁸⁶ Kegiatan ini termasuk dalam strategi promosi, karena dengan banyaknya peserta yang mengikuti lomba Pildacil tersebut, maka pengunjung di Sambel Layah akan semakin banyak.
- i) Promosi terbaru dari Sambel Layah yaitu setiap pembelian 10 paket lele terbang mendapat gratis 1 paket lele terbang. Promosi tersebut dimulai pada tanggal 20 September 2016.⁸⁷

3. Harga

- a) Harga yang ditawarkan rumah makan Sambel Layah cabang Kendal disesuaikan dengan harga bahan baku yang ada. Ketentuan harga tersebut diatur oleh *Head Officer* pusat Purwokerto.
- b) Harga yang disajikan rumah makan Sambel Layah cabang Kendal cukup murah untuk menu-menu paket. Karena pada menu paket produk yang disajikan disesuaikan porsinya. Seperti takaran nasi

⁸⁵Hasil Wawancara dengan Bapak Erik Supervisor Sambel Layah cabang Kendal, 9 Juni 2016

⁸⁶*Ibid*

⁸⁷Hasil Wawancara dengan Bapak Ovi Deputi Sambel Layah cabang Kendal, 22 Oktober 2016

dan sambal dalam menu paket porsinya lebih kecil dari menu reguler.⁸⁸

4. Tempat

- a. Pemilihan tempat restoran dilakukan oleh *Head Officer* pusat Purwokerto. Setiap restoran cabang harus mengikuti seluruh keputusan yang dibuat oleh *Head Officer*.
- b. Lahan parkir yang luas menjadi salah satu strategi pemilihan tempat untuk memperoleh kenyamanan pengunjung yang datang ke restoran.
- c. Ruangan yang ada di Sambel Layah cabang Kendal cukup Luas sehingga dapat menerima tamu sekitar 200 pengunjung secara bersamaan dengan total 160 tempat duduk ditambah dengan ruang reservasi yang cukup luas berbentuk lesehan.
- d. Kebersihan lantai dan tempat makan selalu dijaga oleh bagian *front line* agar pelanggan merasa nyaman dengan tempat yang bersih. Untuk bagian *front line*, diharapkan agar lebih cekatan dalam membersihkan tempat makan, ruangan, dan lantai.

5. Pelayanan

- a. Sambel Layah cabang Kendal menerapkan cara pelayanan yang baru dan berbeda dengan restoran lain di Kendal. Dengan pelayanan yang baru ini diharapkan konsumen dapat tertarik untuk berkunjung ke Sambel Layah cabang Kendal.
- b. Pelayanan di rumah makan Sambel Layah yaitu pelanggan melakukan pemesanan dan pembayaran terlebih dahulu di kasir, hal ini dikarenakan untuk menghindari adanya kecurangan pelanggan. Untuk strategi pelayanan yang baru ini yaitu dengan sistem *direct selling* yang berarti penjualan langsung dilakukan dengan cara pelanggan membawa sendiri pesannya setelah melakukan transaksi pembayaran. Strategi ini dilakukan agar

⁸⁸Hasil Observasi Peneliti di Rumah Makan Sambel Layah cabang Kendal, 28 Juni 2016

produk-produk yang dipesan bisa cepat sampai ke tangan pelanggan.⁸⁹

- c. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan menerapkan 3S (Senyum Sapa Salam) yang dilakukan oleh setiap karyawan Sambel Layah cabang Kendal terutama bagian kasir dan *front line* yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Strategi pelayanan tersebut dilakukan agar pelanggan merasa nyaman ketika mengunjungi restoran dan dilain waktu akan kembali lagi berkunjung.
- d. Sambel Layah cabang Kendal melayani *Delivery Order* dan setiap harinya bisa mencapai 500 sampai 1000 paket nasi box.⁹⁰ Pesanan bisa diantarkan sampai ke rumah pemesan di daerah Kendal bahkan pernah sampai ke Semarang. Pesanan diantar dengan menggunakan motor dan mobil Sambel Layah cabang Kendal. Dengan menggunakan mobil dan masuk ke desa-desa, secara tidak langsung Rumah Makan Sambel Layah cabang Kendal melakukan strategi promosi. Hal tersebut karena dimobil terdapat tulisan Sambel Layah yang menawarkan harga murah. Dengan strategi tersebut diharapkan dapat menarik minat calon pembeli untuk memesan di rumah makan Sambel Layah cabang Kendal.⁹¹

Penataan ruangan juga harus diperhatikan dalam sebuah bisnis rumah makan. Tata ruang yang bagus mempengaruhi kenyamanan pelanggan ketika berkunjung dan makan. Penataan ruang di Sambel Layah cabang Kendal mempunyai ciri khas yaitu berwarna merah dari cat tembok dan tempat makan. Dimana warna merah dapat menambah selera makan. Sambel layah cabang Kendal memiliki ruangan yang cukup luas sehingga

⁸⁹Hasil Observasi Peneliti di Rumah Makan Sambel Layah cabang Kendal, 25 Oktober 2016

⁹⁰Hasil Observasi Peneliti di Rumah Makan Sambel Layah cabang Kendal, 20 Juni 2016

⁹¹Hasil Wawancara dengan Ibu Hesti Deputi Sambel Layah cabang Kendal, 16 Juni 2016

diperkirakan dapat menerima tamu sangat banyak, selain itu disediakan juga ruangan untuk reservasi apabila ada yang ingin rapat atau pertemuan.

Selain penataan tempat yang baik, kebersihan restoran juga harus dijaga karena kebersihan juga dapat menimbulkan kenyamanan bagi pelanggan. Islam mengajarkan bahwa kebersihan merupakan sebagian dari iman. Jadi siapa saja yang beriman juga harus menjaga kebersihan. Kebersihan dapur baik dapur produksi atau dapur saji, semua bahan makanan yang akan diolah dibersihkan terlebih dahulu. Sambel Layah cabang Kendal kurang memerhatikan kebersihan terutama lantai yang kotor, meja makan yang kurang bersih setelah dipakai untuk makan.⁹² Hal ini perlu diperhatikan khususnya bagian *front line* yang bertugas untuk melakukan *clear up* di lantai dan meja makan.

Dalam hal menghadapi persaingan usaha, rumah makan Sambel Layah Kendal melakukan persaingan sehat dengan cara meningkatkan kualitas restoran. Dengan strategi perbaikan kualitas produk, promosi, harga, kenyamanan tempat serta pelayanan secara berkala yang ditujukan kepada pelanggan. Selain itu, rumah makan Sambel Layah cabang Kendal juga melakukan perbaikan SDM nya dan melakukan penyebaran brosur sehingga konsumen akan banyak yang datang.⁹³ Sambel Layah cabang Kendal sangat mengutamakan kenyamanan pelanggan, karena dengan banyaknya pelanggan yang merasa nyaman dan puas dengan pelayanan di restoran Sambel Layah cabang Kendal dapat memenangkan persaingan pasar.

⁹²Observasi di Rumah Makan Sambel Layah cabang Kendal, 20 Juni 2016

⁹³Hasil Wawancara dengan Bapak Erik Supervisor Sambel Layah cabang Kendal, 22 Oktober 2016