

**Abstract:** The purpose of this study is to analyze and identify what factors are causing the high number of OYO Hotel customer complaints in Yogyakarta. About customer dissatisfaction with the services provided by OYO Hotel in Yogyakarta. The research method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. The data obtained by interviews and Card Review given to customers after staying. The analytical tool used is Fishbone Analysis and Pareto Chart. The data obtained came from 529 complaints received based on the Review Card and interviews with customers with the criteria of staying or having stayed at the OYO Hotel in Yogyakarta in the period from January to April 2019. The results of this study indicate that the high number of complaints received by OYO Hotels in Yogyakarta is due to the less optimal system of OYO Hotels in serving customers.

**Keywords:** Fishbone Analysis, Pareto Chart, Customer Satisfaction, Service, Service Quality, Total Quality Management.

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor faktor apa saja yang mengakibatkan tingginya jumlah komplain pelanggan OYO Hotel di Yogyakarta. Tentang ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh OYO Hotel di Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan data dengan cara wawancara dan Review Card yang diberikan kepada pelanggan setelah menginap. Alat analisis yang digunakan adalah Fishbone Analysis dan Pareto Chart. Data yang diperoleh berasal dari 529 komplain yang diterima berdasarkan Review Card dan wawancara dengan customer dengan kriteria sedang menginap atau pernah menginap di OYO Hotel di Yogyakarta dalam kurun waktu Januari sampai dengan April 2019. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingginya angka keluhan yang diterima oleh OYO Hotel di Yogyakarta dikarenakan System OYO Hotel yang kurang maksimal dalam melayani pelanggan.

**Kata kunci:** Analisis Tulang Ikan, Diagram Pareto, Kepuasan Pelanggan, Layanan, Kualitas Layanan, Manajemen Kualitas Total.