

## ABSTRAK

Pencapaian penjualan industri otomotif Indonesia selama beberapa tahun terakhir ini mengalami peningkatan yang signifikan. Toyota merupakan perusahaan otomotif yang memiliki *market share* tertinggi di Indonesia pada Tahun 2014 sampai 2016 dengan persentase 43,0%.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab ketidakpuasan pelanggan, mengidentifikasi faktor masalah utama yang dominan dan cara penanganan PT. Astra International Tbk. Toyota Auto 2000 Cabang Cibiru Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penulis menggunakan teknik wawancara kepada pihak internal. Metode analisis data yang digunakan adalah *fishbone* dan *pareto chart*.

Hasil penelitian berdasarkan observasi dan interview diketahui bahwa faktor-faktor penyebab ketidakpuasan pelanggan adalah (*Man*) karyawan kurang mentaati prosedur, kurangnya kedisiplinan kerja, kelalaian dari pihak teknisi, kurangnya komunikasi antar karyawan, kurangnya pengetahuan *product knowledge* (*Method*) distribusi unit mobil, lamanya waktu *service* (*Material*) perencanaan kapasitas bahan baku yang belum sistematis, pemeriksaan bahan baku yang kurang ketat (*Machine*) kurangnya pemeliharaan mesin, keterbatasan jumlah mesin (*Layout*) Pencemaran lingkungan dalam ruang, fasilitas yang kurang memadai. Dapat diketahui bahwa masalah yang dominan adalah kelalaian dari pihak teknisi, lamanya waktu *service*, perencanaan kapasitas bahan baku yang belum sistematis, keterbatasan jumlah mesin, dan fasilitas yang kurang memadai. Hasil dari diagram pareto ketidakpuasan layanan 60,78%.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Fishbone*, Pareto Chart