**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui dan menganalisa tiga dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu : *tangibles, reliability*, dan *emphaty* secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pengunjung. (2) Untuk mengetahui diantara ketiga dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability*, dan *emphaty*), dimensi manakah yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi dan informasi untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pengunjung. Dari evaluasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanannya.

Penelitian ini dilakukan di obyek wisata goa pindul dengan mempergunakan sampel yang ditentukan dengan metode sampling dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yakni pengunjung yang telah mengunjungi Goa Pindul lebih dari satu kali sebanyak 30 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuisoner sedangkan metode analisis data yang digunakan meliputi analisis instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas, dan uji reliabilitas.

Metode analisis yang digunakan adalah menggunakan mean arithmetic, dengan menjumlahkan semua nilai data pengamatan kemudian dibagi dengan banyaknya data, metode analisis ini merupakan hasil bagi dari jumlah semua nilai dengan banyaknya nilai yang kemudian di masukkan ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui peta atau potret kepuasan pelanggan berada pada kuadran A,B,C ataukah D.

Kata kunci: Dimensi kualitas pelayanan, *tangibles*, *reliability*, *emphaty*, kepuasan konsumen,.