



## INTISARI

Candi Prambanan merupakan destinasi wisata yang menerapkan protokol kesehatan saat *new normal*. Di masa pandemi, aspek kesehatan dan kebersihan menjadi faktor utama dalam berwisata. Hal itu bertujuan agar wisatawan dapat tetap berkunjung dengan tenang dan nyaman tanpa perlu khawatir tertular virus COVID-19. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perspektif wisatawan terhadap pelayanan Candi Prambanan selama *new normal*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner secara online kepada 100 wisatawan domestik yang pernah berkunjung saat pandemi. Pengumpulan partisipan menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan dimensi SERVQUAL untuk menganalisis pelayanan, yaitu bukti fisik keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, hasil dari kelima dimensi menunjukkan hasil rata-rata yang sangat baik. Dimensi dengan nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi bukti fisik, sedangkan dimensi dengan rata-rata terendah adalah dimensi keandalan.

**Kata kunci : SERVQUAL, Persepsi Wisatawan, New Normal**



### **ABSTRACT**

Prambanan Temple is a tourist destination that applies health protocols during new normal. During pandemic, health and hygiene aspects are the main factors in traveling. It is intended that tourists can continue to visit safely and comfortably without worrying about the COVID-19 virus. Therefore, this study aims to determine the perspective of tourists on the services of Prambanan Temple during the new normal. This research uses descriptive quantitative method. Data collection was carried out by distributing questionnaires online to 100 domestic tourists who had visited during the pandemic. Collection of participants using purposive sampling. This study uses the SERVQUAL dimension to analyze services, namely physical evidence of reliability, responsiveness, assurance, empathy. The data were analyzed using descriptive analysis techniques. Based on the research results, the results of the five dimensions show excellent average results. The dimension with the highest average value is the dimension of physical evidence, while the dimension with the lowest average value is the dimension of reliability.

**Keywords: SERVQUAL, Tourist Perception, New Normal**