

Era New Normal Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Masa Pandemi Covid-19 di Pariwisata Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba

The New Normal Era on Visitors Satisfaction Level During The Covid-19 Pandemic On Tourism Beach Pasir Putih Bira Bulukumba

Indah Wahyuni¹, Andi Cudai Nur², Muh. Rizal S³, Andi Caesar To Taddampali⁴

Program Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Makassar^{1,2,3,4}

Email: wahyuniindah954@gmail.com¹, rizalsuyuti@unm.ac.id^{3*}, caezaar32@gmail.com⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *era new normal* terhadap tingkat kepuasan pengunjung di pariwisata pantai pasir putih bira Bulukumba. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 64.191. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu menggunakan tabel Isaac dan Michael dengan teknik *simple random sampling*, yaitu sebanyak 346 orang. Data yang diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 yang terdiri dari uji validitas dan realibilitas, teknik analisis data deskriptif dan analisis inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *new normal* berada pada kategori kuat, tingkat kepuasan pengunjung berada pada kategori sangat kuat. Hasil analisis inferensial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *new normal* terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Pariwisata Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba.

Kata Kunci: *New Normal*, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to determine the new normal era on the level of visitor satisfaction in tourism on the white sand beach of Bira Bulukumba. This research uses quantitative methods. Data collection techniques used were observation and questionnaires. The population in this study was 64,191. The sampling method used is Isaac and Michael's table with a simple random sampling technique, as many as 346 people. The data obtained from the research results were processed using the SPSS 25 application which consisted of validity and reliability tests, descriptive data analysis techniques and inferential analysis. The results showed that the new normal was in the good category, the level of satisfaction was in the very good category. The results of inferential analysis show that there is a significant effect between the new normal on the level of visitor satisfaction at the White Sand Beach Tourism of Bira Bulukumba.

Keywords: *New Normal*, Satisfaction Level

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari satu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (business) atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. (Yoeti 1996).

Awal tahun 2020 hampir semua negara di dunia termasuk di Indonesia mengalami guncangan yang sangat berat. Guncangan itu disebabkan oleh virus corona. Penyakit ini disebabkan oleh virus corona jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2 Wabah COVID19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada bulan Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 11 Maret 2020 (Ida Bagus Gede Paramita, 2020). Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya terjangkit pada manusia. Penyakit ini disebabkan oleh varian virus Corona yang dinamakan Sars-CoV-2. Virus Corona sendiri adalah jenis virus zoonosis, yakni virus yang ditularkan dari hewan ke manusia.

Prof Wiku Adisasmita, Ketua Tim Pakar gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 menjelaskan saat Konferensi Persnya, “Secara sosial kita pasti akan mengalami suatu bentuk New Normal atau kita harus beradaptasi dengan beraktivitas dan bekerja dan tentunya harus mengurangi kontak fisik dengan orang lain dan menghindari kerumunan, bekerja, dan bersekolah dari rumah (Krisdayanthi, 2020). New normal yang dimaksud disini adalah adaptasi kebiasaan baru yaitu mulai dilonggarkannya peraturan mengenai pembatasan kegiatan masyarakat dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.

Dengan diberlakukannya new normal pengunjung pariwisata harus mematuhi protokol kesehatan yang telah berlaku dengan memakai masker dan menjaga jarak. Tetapi, masih banyak pengunjung yang tidak mengindahkan peraturan tersebut. Masih ada pengunjung yang tidak memakai masker dan membuat kerumunan di tempat pariwisata. Maka dari itu, pengunjung diharapkan mematuhi peraturan yang telah berlaku dengan sebaik mungkin guna mencegah terjadinya penularan COVID19 di tempat pariwisata. Apabila pengunjung mematuhi peraturan tersebut, tentunya para wisatawan bisa berwisata dengan baik dan tenang serta terciptanya kepuasan dalam berwisata walaupun masih dalam masa pandemi.

Oliver (1980) dalam J. Supranto (2011, h. 233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Selanjutnya, kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dan Makens, 1999).

Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Nusantara (2016 - Maret 2020)

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Mancanegara	Nusantara	
2016	3.125	158.695	161.820
2017	3.036	186.145	189.181
2018	3.557	238.810	242.367
2019	2.260	258.774	261.034
2020	262	64.191	64.191

Sumber: data Kunjungan Wisatawan Domestic dan Mancanegara tahun 2016 S/D Maret 2020 (Mirmawati, 2020. Skripsi)

Dapat dilihat dari tabel di atas jumlah pengunjung meningkat dari tahun ketahun, kecuali pada tahun 2020 hingga bulan maret jumlah pengunjung yaitu 64.191. Kepala Dinas Pariwisata Bulukumba Muhammad Ali Saleng membeberkan, meski dalam suasana pandemi, target PAD 2020 dari sektor pariwisata tetap melebihi target. PAD yang berhasil diperoleh dari sektor pariwisata Pantai Tanjung Bira, tercatat sebesar Rp3,7 Miliar atau sekitar 145 persen dari target PAD yang ditetapkan sebesar Rp2,5 Miliar. Padahal, kata Ali Saleng, target 5 ribu pengunjung di akhir tahun tidak tercapai, hanya sebanyak 4700 pengunjung yang tercatat.

Berdasarkan data Dinas Pariwisata Bulukumba, jumlah kunjungan wisatawan pada 1-12 April 2021 berjumlah 20.486 orang. Terdiri atas dewasa 18.196, anak-anak 2.286, dan wisatawan mancanegara 4 orang. Jumat, (30/10/2020), Kepala Dinas (Kadis) Pariwisata Bulukumba, Muhammad Ali Saleng mengatakan pengunjung pariwisata di Tanjung Bira sudah lebih dari dua kali lipat dari hari biasanya atau telah mencapai 4.000 orang pengunjung dua hari terakhir.

Tingkat penentu tumbuh atau tidaknya suatu destinasi wisata bergantung pada tingkat kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung yang dimaksudkan disini yakni perbandingan antara hal yang diharapkan dengan realita yang dirasakan, dimana apabila realita yang diterima oleh pengunjung lebih tinggi dari harapan sebelumnya maka wisatawan akan puas begitu pula sebaliknya (Arlinda & Sulistyowati, 2021).

Indikator New Normal menurut Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN)/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), Suharso Monoarfa adalah (1) Tidak menambah penularan atau memperluas penularan, (2) Menggunakan indikator sistem kesehatan, (3) Surveilans. (Achmad Syauqi, 2020).

Menurut Diyan Yulianto (2020, hal 55) langkah-langkah adaptasi kebiasaan baru yang wajib kita jalankan di masa pandemi COVID-19 yaitu (1) Menggunakan Masker. Organisasi Kesehatan Dunia atau WHO mewajibkan penggunaan masker sebagai langkah pencegahan utama dari penularan COVID-19. Gunakan masker secara benar. Masker sekali pakai seperti masker medis, hanya digunakan sekali. Masker kain harus dicuci sebelum digunakan kembali. (2) Menjaga Kebersihan. Para ahli kesehatan menyarankan untuk sering mencuci tangan, memakai masker, dan menjaga jarak dengan

orang lain sebagai bentuk mengurangi paparan virus Corona. Para ahli juga menyebut virus ini bisa mati jika dicuci dengan alcohol 60% sabun yang dibilas dengan air mengalir. (3) *Social distancing* dan *Physical Distancing*. *Social distancing* atau jarak social adalah menjaga jarak dengan keramaian atau kerumunan. . Ketika jumlah pasien COVID-19 di Indonesia terus meningkat dari waktu ke waktu dan belum menunjukkan grafik penurunan, pemerintah mengubah kebijakan *social distancing* menjadi *physical distancing*. Istilah ini bermakna menjaga jarak fisik dengan orang lain. (4) Menjaga Kesehatan Tubuh. Mencegah selalu lebih baik daripada mengobati. Bagi orang yang masih sehat, memperkuat kekebalan tubuh merupakan cara terampuh mencegah penularan virus apapun misalnya dengan berolahraga.

Mowen & Minor (2002) kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Selanjutnya Sumarwan (2004) kepuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut (Tangkere et al., 2020).

Kotler (1997) kepuasan konsumen merupakan kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada (Setyaningsih & Abrori, 2013). Zeithaml et. al (1990) kepuasan pelanggan dalam jasa dapat diukur dari perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang jasa layanan yang akan diterima. Harapan pelanggan mempunyai dua maksud. Pertama, apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat pelayanan diberikan. Kedua, apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi.

Arina et al (2013) dalam (Clara et al., 2022) kepuasan pelanggan adalah respons emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan). Menurut Naully dan Saryadi 2021, kepuasan pelanggan adalah salah satu tujuan utama dari tiap perusahaan, pelanggan yang puas berarti jaminan kesuksesan dan keberhasilan.

Tjiptono (2007) dalam (Asbar & Saptari, 2017) mengemukakan beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumen yaitu (1) Sistem keluhan dan saran, (2) Sruvei kepuasan konsumen, (3) Problem analysis dan (4) Importance-performance analysis.

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Djiptono (2011) ada enam konsep inti yang memiliki kesamaan diantaranya beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen yaitu (1) Kepuasan konsumen keseluruhan. Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menayakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. (2) Dimensi kepuasan konsumen. Meminta konsumen untuk menentukan dimensi - dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan konsumen keseluruhan. (3) Konfirmasi Harapan. Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk

perusahaan. Dalam hal ini berupa harapan Konsumen akan pelayanan yang diberikan (seperti: Atmosfer tempat, kecepatan pelayanan, keramahan/kesopanan pengelola dan karyawan, dan sifat pertemanan dari karyawan). (4) Minat kunjung ulang. Kepuasan Konsumen diukur dengan cara menanyakan apakah konsumen akan menggunakan jasa perusahaan lagi. (5) Kesiediaan untuk merekomendasikan. Yaitu kesiediaan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti. (6) Ketidakpuasan konsumen. Yaitu menelaah aspek-aspek yang digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi: komplain, pengembalian produk (retur), dan negative word of mouth. (Kusumasitta, 2014).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Pantai Pasir Putih Bira dengan penerapan new normal maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Era New Normal Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Masa Pandemi COVID19 Di Pariwisata Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba”. Peneliti merasa tertantang untuk meneliti kepuasan pengunjung pada era new normal.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018, hal. 8) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung pantai bira yaitu dengan jumlah pengunjung 64.191 (Januari-Maret 2020) dengan sampel yang digunakan sebanyak 346 orang berdasarkan tabel Isaac dan Michael. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistic deskriptif, uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas dengan teknik inferensial yang terdiri dari uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, analisis korelasi product momen, dan koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

New Normal di Pariwisata Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba

New normal diukur dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN)/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), Suharso Monoarfa (2020) yaitu tidak menambah penularan, menggunakan indikator system kesehatan dan surveilans. Indikator-indikator tertuang didalam 13 pernyataan pada kuesioner yang telah dibagikan kepada responden pengunjung Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba. Adapun hasil analisis deskriptif menunjukkan new normal di Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba adalah sebagai berikut. (a) Tidak Menambah Penularan. Berdasarkan skor tabel hasil data dengan menggunakan

tingkat pencapaian skor pada indikator tidak menambah penalaran, hal ini terlihat dari hasil yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat pencapaian skor sebesar 86,38% dengan kategori sangat kuat, dimana para pengunjung dijadikan sebagai responden mayoritas memilih sangat setuju pada pernyataan ini. (b) Menggunakan Indikator Sistem Kesehatan. Berdasarkan skor tabel hasil data dengan menggunakan tingkat pencapaian skor, pada indikator menggunakan sistem kesehatan, hal ini terlihat dari hasil yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat pencapaian skor sebesar 86,45% dengan kategori sangat kuat, dimana para pengunjung dijadikan sebagai responden mayoritas memilih sangat setuju pada pernyataan ini. (3) Surveilans. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pencapaian rata-rata yang diperoleh dari keseluruhan indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel new normal di pariwisata Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba sebesar 87,52% berada pada kategori sangat kuat. Hal ini juga didukung pendapat Diyan Yulianto (2020) yang menyatakan bahwa new normal adalah adaptasi kebiasaan atau tatanan hidup baru yang dapat dilakukan oleh masyarakat di masa pandemic COVID19. Dengan tatanan kebiasaan baru ini, masyarakat dapat tetap melaksanakan aktivitas keseharian dengan mematuhi serangkaian protocol kesehatan yang telah ditentukan.

Penerapan new normal serta pengunjung yang harus mematuhi protokol kesehatan pada saat berada di tempat Pariwisata Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Secara sederhana hal ini berarti bahwa new normal mempunyai potensi untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung.

Tingkat Kepuasan Pengunjung di Pariwisata Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba

Tingkat kepuasan pengunjung diukur dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2011) yaitu konfirmasi harapan, minat kunjung ulang dan kepuasan keseluruhan pengunjung. Indikator-indikator tertuang dalam 10 pernyataan pada kuesioner yang telah dibagikan kepada responden di Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba. Adapun hasil analisis deskriptif menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung di Pariwisata Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba adalah sebagai berikut. (a) Konfirmasi Harapan. Berdasarkan skor tabel hasil data dengan menggunakan tingkat pencapaian skor pada indikator konfirmasi harapan, hal ini terlihat dari hasil yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat pencapaian skor sebesar 93,06% dengan kategori sangat kuat, dimana para pengunjung dijadikan sebagai responden mayoritas memilih sangat setuju pada pernyataan ini. (b) Minat Kunjung Ulang. Berdasarkan skor tabel hasil data dengan menggunakan tingkat pencapaian skor pada indikator menggunakan sistem kesehatan, hal ini terlihat dari hasil yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat pencapaian skor sebesar 87,17% dengan kategori sangat kuat, dimana para pengunjung dijadikan sebagai responden mayoritas memilih sangat setuju pada pernyataan ini. (c) Kepuasan Keseluruhan Pengunjung. Berdasarkan skor tabel hasil data dengan menggunakan tingkat pencapaian skor pada indikator menggunakan sistem kesehatan,

hal ini terlihat dari hasil yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat pencapaian skor sebesar 90,25% dengan kategori sangat kuat, dimana para pengunjung dijadikan sebagai responden mayoritas memilih sangat setuju pada pernyataan ini.

Berdasarkan hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian telah dilakukan di atas menunjukkan bahwa tingkat pencapaian rata-rata yang diperoleh dari keseluruhan indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel tingkat kepuasan pengunjung di Pariwisata Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba sebesar 90,76% berada pada kategori sangat kuat. Hal ini didukung oleh pendapat yang dikemukakan oleh Kotler dan Makens (1999), kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. (Supriyadi & Komara, 2020).

Pengaruh Era New Normal terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Pariwisata Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba

Berdasarkan hasil uji korelasi antara new normal terhadap tingkat kepuasan pengunjung diperoleh korelasi pearson 0,734 berada pada interval 0,60-0,799 berarti bahwa new normal terhadap tingkat kepuasan memiliki pengaruh yang kuat. Dan berdasarkan hasil data yang diperoleh dari r^2 sebesar 0,539 yang mengandung arti bahwa pengaruh new normal terhadap tingkat kepuasan pengunjung yaitu sebesar 53,9% sedangkan sisanya 46,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Lum'ah et al., 2021) bahwa era new normal dan kepuasan berkunjung dapat diukur dengan mengetahui pengaruh era new normal terhadap tingkat kepuasan pengunjung. New normal merupakan adaptasi kebiasaan baru yang telah diterapkan oleh pemerintah dengan tetap mematuhi protokol kesehatan. Di tetapkannya new normal maka mulai dibukanya kembali tempat wisata, orang-orang dapat berwisata dengan tetap mematuhi protocol kesehatan. Walaupun masih dalam masa pandemi kepuasan berkunjung menjadi hal yang utama untuk mengetahui kualitas suatu tempat pariwisata. Kepuasan berkunjung merupakan dimana harapan sesuai dengan yang diharapkannya. Ada beberapa factor yang mempengaruhi terciptanya kepuasan berkunjung di tempat pariwisata seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Maka dari itu untuk mengukur kepuasan pengunjung diterapkan beberapa konsep untuk mengetahui kepuasan berkunjung diantaranya kepuasan konsumen keseluruhan, konfirmasi harapan dan minat kunjung ulang.

KESIMPULAN

New normal di Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba berada pada kategori sangat kuat berdasarkan tiga indikator yang dirumuskan pada variabel new normal yaitu ditinjau dari aspek tidak menambah penularan, system indikator kesehatan dan surveilans. Tingkat kepuasan pengunjung di Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba berada

pada kategori sangat kuat berdasarkan tiga indikator yang dirumuskan pada variabel tingkat kepuasan yaitu ditinjau dari aspek konfirmasi harapan, minat kunjung ulang dan kepuasan keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara era new normal terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Pariwisata Pantai Pasir Putih Bira Bulukumba, hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dimana nilai korelasi antara kedua variabel berada pada interval sangat kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Syauqi, S. H. . (2020). Jalan Panjang COVID19 (sebuah refleksi dikala wabah merajalela berdampak pada perekonomian). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(1), 1–19.
- Arlinda, F., & Sulistyowati, R. (2021). Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety , Environment) terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri di Era New Normal serta Dampaknya pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1404–1416. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/40351>
- Asbar, Y., & Saptari, M. A. (2017). Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES. *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(2), 39–47.
- Clara, F., Sagala, N., & Althalets, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Kyriad Sadurengas Kabupaten Paser. *Jurnal Ekonomi-Teknik*, 1(4), 238–244.
- Ida Bagus Gede Paramita, I. G. G. P. A. P. (2020). New Normal Bagi Pariwisata Bali Di Masa PandemiCovid-19. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya*, EISSN 2614, ISSN 2527-9734. <https://doi.org/10.36275/mws>.
- Krisdayanthi, A. (2020). New Normal Pariwisata Bali di masa Pandemi pada Daerah Tujuan Wisata Tanah Lot, Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya*, 18(2), 49–56. <https://doi.org/10.36275/mws>
- Kusumasitta. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 153–176.
- Lum'ah, L., Widarko, A., & Wahono, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Saat Penerapan New Normal. *Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 59–70.
- Oka A. Yoeti. 1996. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung: Angkasa.
- Setyaningsih, I., & Abrori, M. (2013). Analisis Kualitas Lulusan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 12(01), 73–82.
- Supriyadi, D., & Komara, E. (2020). Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari

- Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Manajemen Jasa*, 2(1), 100–116. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj>
- Tangkere, H. A., Dumais, J. N. K., & Lolowang, T. F. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dabu – Dabu Lemong Boulevard Karangria. *Agri-Sosioekonomi*, 16(2), 159. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.16.2.2020.28732>
- Yulianto, Diyan. (2020). *New Normal COVID-19: Panduan Menjalani Tatanan Hidup Baru di Masa Pandemi*. Yogyakarta: Hikam Pustaka.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

