

Tingkat Kepuasan Calon Pengantin Setelah Mengikuti Bimbingan Pranikah di KUA Cipocok Kota Serang

Imalatul Khairat^{1*},
Muhyat²

Universitas Islam Negeri
Sultan Maulana Hasanuddin
Banten

imalatul.khairat@uinbanten.ac.id

* Corresponding Author

Received:
05 Juli 2022

Accepted:
25 November 2022

Published:
30 Desember 2022

Abstrak:

Layanan bimbingan pranikah merupakan program pemerintah dalam mewujudkan keluarga bahagia, membangun kesadaran bersama untuk menciptakan keluarga sehat dan berkualitas, mengatasi berbagai konflik keluarga, memperkuat komitmen, dan berbagai kecakapan hidup untuk menghadapi berbagai tantangan kehidupan global yang semakin berat. Namun hal ini tidak sejalan dengan angka perceraian yang semakin meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan calon pengantin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama Cipocok Kota Serang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan calon pengantin dalam mengikuti layanan bimbingan pranikah adalah 13% dalam kategori sangat puas, 80% dalam kategori puas, 7% dalam kategori ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar calon pengantin dalam mengikuti layanan bimbingan pranikah merasa puas dengan layanan yang diterima.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Bimbingan Pranikah

Abstract:

Premarital guidance services are government programs in realizing happy families, building mutual awareness to create healthy and quality families, overcoming various family conflicts, strengthening commitments, and various life skills to face various challenges of increasingly severe global life. But this is keynot in line with the increasing divorce rate. This study aims to determine how the level of satisfaction of prospective brides after attending premarital guidance services at the Cipocok Religious Affairs Office Serang City. The method used in this study is quantitative descriptive method. The results of this study showed that the level of satisfaction of prospective brides in participating in premarital guidance services was 13% in the very satisfied category, 80% in the satisfied category, 7% in the doubtful category. This shows that most brides-to-be in participating in premarital guidance services are satisfied with the services received.

Keyword: Satisfaction level, guidance premarital

A. Pendahuluan

Pernikahan merupakan suatu kebahagiaan yang dirasakan bagi setiap orang dewasa. Pernikahan akan mengantarkan kepada sebuah jalinan hubungan lahir dan batin, saling mencintai, menjaga dan membangun kehidupan bersama untuk menggapai tujuan bersama. Salah satu tujuan dari pernikahan adalah untuk memperoleh keturunan yang menjadi regenerasi, dengan hadirnya regenerasi ini sehingga terbentuklah sebuah keluarga, yang terdiri dari ayah, ibu dan anak-anak. Pernikahan merupakan hal yang sakral, bagi sebagian orang mereka hanya menginginkan pernikahan sekali saja untuk pertama kali sekaligus yang terakhir kali dalam hidupnya. Bagi seseorang yang sudah siap untuk menikah tentunya harus membekali diri dengan pengetahuan cara untuk membangun keluarga yang berkualitas, bahagia dan dapat menyelesaikan masalah-masalah dengan bijak.

Meningkatnya angka perceraian merupakan problematika yang tak kunjung usai, hal ini dapat disebabkan oleh minimnya pengetahuan dan kesiapan calon pengantin. Berdasarkan data dari (*Pengadilan Agama Serang*, 2022) terlihat bahwa pada tahun 2020 Pengadilan Agama Kota Serang telah menangani 2061 kasus perceraian yang diajukan oleh penggugat baik dari istri maupun suami. Selanjutnya pada tahun 2021 meningkat dari tahun sebelumnya terdapat 3350 kasus perceraian. Hal ini menunjukkan bahwa angka perceraian di Kota Serang sangat tinggi.

Menciptakan keluarga yang berkualitas dan bahagia bagi calon pengantin, perlu adanya bimbingan dari orang lain. Bimbingan adalah sebuah proses bantuan yang diberikan oleh seseorang yang ahli baik kepada individu maupun kepada sekelompok orang, dimana bimbingan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta potensi diri. Disamping itu, calon pengantin perlu mendapatkan pengetahuan tentang cara mewujudkan keluarga bahagia, menciptakan kesadaran bersama untuk mewujudkan keluarga sehat dan berkualitas, sehingga memiliki kemampuan dalam mengatasi berbagai konflik keluarga, memperkuat komitmen, serta berbagai keterampilan hidup (*lifeskills*) untuk menghadapi berbagai tantangan kehidupan yang semakin kompleks. Salah satu bimbingan yang dapat diperoleh bagi calon pengantin adalah program bimbingan pranikah dari Kementerian Agama dalam memastikan pembangunan bangsa melalui keharmonisan perkawinan yang ideal, mencakup penyediaan sumber daya dan anggarannya. Maka untuk menjamin akuntabilitas dan tata tertib

administrasi pelaksanaan program, perlu diterbitkan petunjuk teknis bimbingan perkawinan calon pengantin (*Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam*, 2017).

Salah satu penyebab tingginya angka perceraian adalah pasangan suami dan isteri tidak mengikuti kursus pranikah (Ridho, 2018). Dan menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh (Berliana, 2015) menggambarkan kondisi kecemasan calon pengantin wanita ketika akan menghadapi pernikahan, diketahui bahwa 20 responden (44%) memiliki tingkat kecemasan yang tinggi ketika menghadapi pernikahan, 12 responden (27%) memiliki kecemasan menghadapi pernikahan dalam kategori sedang, dan 13 responden (29%) memiliki kecemasan menghadapi pernikahan dalam kategori.

Dalam acara webinar yang dilaksanakan oleh mahasiswa Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah, Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 21 Oktober 2021, dengan mengundang Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Cipocok Kota Serang sebagai narasumber utama, ia menyampaikan bahwa di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Cipocok Kota Serang menerapkan program bimbingan pranikah bagi calon pengantin yang akan melangsungkan pernikahan, hal ini merupakan upaya untuk mencegah meningkatnya angka perceraian dan memberikan bimbingan kepada para calon pengantin agar dapat membangun keluarga yang bahagia yang sesuai dengan syari'at Islam.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Arikunto mengatakan “penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala dan keadaan.”(Arikunto, 2002). Sehingga penelitian ini hanya mengungkapkan kondisi yang sesungguhnya tentang kepuasan calon pengantin dalam mengikuti bimbingan pranikah. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah calon pengantin yang mengikuti bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Cipocok, Kota Serang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Purposive sampling*, dengan pertimbangan peneliti dalam pengambilan sampel ini yaitu pengambilan sampel diambil selama berlangsungnya penelitian, sehingga diperoleh sampel sebanyak 30 Orang.

Untuk memudahkan dalam memahami permasalahan ini peneliti membuat satu instrumen variabel penelitian yaitu kepuasan dalam hal ini adalah calon pengantin setelah mengikuti bimbingan pranikah sebagai variabel mandiri (variabel bebas) dengan

menggunakan skala *likert* dengan lima alternatif pilihan jawaban, yaitu: sangat puas, puas, ragu-ragu, tidak puas, sangat tidak puas.

Teknik analisis data merupakan suatu proses menginterpretasikan data lalu kemudian dianalisis dari hasil yang sudah ada pada tahap pengolahan data (Priyono, 2016).

Adapun analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Peneliti menggunakan rumus persentase dalam menghitung data yang didapatkan. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi jawaban

N = Jumlah responden.

(Arikunto, 2006)

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil

1. Tingkat Kepuasan Catin Setelah Mengikuti Bimbingan Pranikah Di Kantor Urusan Agama Cipocok Kota Serang.

- a. Klasifikasi tingkat kepuasan catin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama Cipocok Kota Serang, berdasarkan lima dimensi kepuasan layanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), empati (*empaty*), dan berwujud (*tangible*), untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Klasifikasi Tingkat Kepuasan

No	Kategori	Rentang Skor	F	%
1	Sangat Puas	135 – 160	4	13%
2	Puas	110 – 134	24	80%
3	Ragu-Ragu	84 – 109	2	7%
4	Tidak Puas	59 – 83	-	-
5	Sangat Tidak puas	32 – 58	-	-
Jumlah			30	100%

Berdasarkan tabel di atas tentang hasil pengklasifikasian tingkat kepuasan calon pengantin setelah mengikuti bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama Cipocok Kota Serang, maka dapat diketahui dan dipahami bahwa 3 orang sebanyak 13% berada pada klasifikasi sangat puas, kemudian, 25 orang berada pada klasifikasi puas sebanyak 80%, 2 orang sebanyak 7% berada pada klasifikasi ragu-ragu, artinya sebagian besar calon pengantin puas setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah dan tidak ada yang berada pada klasifikasi tidak puas setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama Cipocok Kota Serang.

2. Tingkat Kepuasan Catin Setelah Mengikuti Layanan Bimbingan Pranikah Pada Tiap Indikator.

Selanjutnya agar lebih mudah untuk dipahami tentang tingkat kepuasan catin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama Cipocok Kota Serang, data tersebut diinterpretasikan perindikator, yang akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Tingkat Kepuasan Catin Pada Indikator Reliability (Kehandalan), Yaitu Kemampuan Pembimbing Memberikan Pelayanan Seperti yang Telah Dijanjikan Dengan Segera, Akurat, dan Memuaskan

Hasil pengukuran tingkat kepuasan catin pada indikator *reliability* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Klasifikasi Tingkat Kepuasan
Pada Indikator *Reliability* (Kehandalan)

No	Kategori	Rentang Skor	F	%
1	Sangat Puas	26 – 30	7	23%
2	Puas	21 – 25	19	63%
3	Ragu-Ragu	17 – 20	3	10%
4	Tidak Puas	12 -16	1	3%
5	Sangat Tidak puas	6 – 11	-	-
Jumlah			30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan catin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah pada indikator *reliability* (kehandalan), yaitu, kemampuan pembimbing memberikan pelayanan seperti yang telah dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 7 orang sebanyak 23% berada pada kategori sangat puas, 19 orang sebanyak 63% berada pada kategori puas, 3 orang sebanyak 10% berada pada kategori ragu-ragu, 1 orang sebanyak 3% berada pada kategori tidak puas, dan pada kategori sangat tidak puas tidak ada.

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan catin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah pada indikator *reliability* (kehandalan) adalah puas sebanyak 63%, dan sangat puas sebanyak 23%. Artinya pada indikator *reliability* (kehandalan) catin merasa puas dan sangat puas dengan layanan yang diberikan pembimbing.

b. Tingkat Kepuasan Catin Pada Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap), Yaitu Ketersediaan Dan Kecepatan Serta Spontanitas Pembimbing Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Catin.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan catin pada indikator *responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Klasifikasi Tingkat Kepuasan
Pada Indikator *Responsiveness*

No	Kategori	Rentang Skor	F	%
1	Sangat Puas	22 – 25	-	-
2	Puas	18 – 21	19	63%
3	Ragu-Ragu	14 – 17	11	37%
4	Tidak Puas	10 – 13	-	-
5	Sangat Tidak puas	5 – 9	-	-
Jumlah			30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan catin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah pada indikator *responsiveness* (daya tanggap). 19 orang sebanyak 63% berada pada kategori puas, 11 orang sebanyak 37% berada pada kategori ragu-ragu, dan pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas tidak ada. Oleh sebab itu dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan catin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah pada indikator *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan dan kecepatan serta spontanitas pembimbing dalam memberikan pelayanan adalah catin merasa puas sebanyak 63%, dan ragu-ragu sebanyak 37%. Artinya catin merasa puas dan ragu-ragu dengan layanan yang diberikan pembimbing.

c. Tingkat Kepuasan Catin Pada Indikator *Assurance* (Jaminan/Kepastian), Yaitu Keyakinan, Kepercayaan, Sikap Dan Perilaku Positif Pembimbing.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan catin pada indikator *Assurance* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Klasifikasi Tingkat Pada Indikator *Assurance*

No	Kategori	Rentang Skor	F	%
1	Sangat Puas	35 – 40	4	13%
2	Puas	28 – 34	20	67%
3	Ragu-Ragu	22 – 27	6	20%
4	Tidak Puas	15 – 21	-	-
5	Sangat Tidak puas	8 – 14	-	-
Jumlah			30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan catin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah pada indikator *assurance* (jaminan/kepastian), yaitu keyakinan, kepercayaan, sikap dan perilaku positif pembimbing. 4 orang sebanyak 13% berada pada kategori sangat puas, 20 orang sebanyak 67% berada pada kategori puas, dan pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas tidak ada. Dengan demikian dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan catin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah pada indikator *assurance* (jaminan/kepastian), yaitu keyakinan, kepercayaan, sikap dan perilaku positif pembimbing dalam memberikan pelayanan adalah catin merasa sangat puas sebanyak 13%, puas sebanyak 67%, dan ragu-ragu sebanyak 20%. Artinya catin sebagian besar merasa puas dengan layanan yang diberikan pembimbing.

d. Tingkat Kepuasan Catin Pada Indikator *Emphaty* (Empati), Yaitu Terpenuhinya Harapan Akan Perhatian Dan Rasa Peduli Serta Kemudahan Menghubungi Pembimbing.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan catin pada indikator *emphaty* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pada Indikator *Emphaty*

No	Kategori	Rentang Skor	F	%
1	Sangat Puas	30 – 35	2	7%
2	Puas	25 – 29	23	77%
3	Ragu-Ragu	19 – 24	5	17%
4	Tidak Puas	14 – 18	-	-
5	Sangat Tidak puas	7 – 13	-	-
Jumlah			30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan catin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah pada indikator *emphaty* (empati), yaitu terpenuhinya harapan akan perhatian dan rasa peduli serta kemudahan menghubungi pembimbing, 2 orang sebanyak 7% berada pada kategori sangat puas, 23 orang sebanyak 77% berada pada kategori puas, 5 orang sebanyak 17% berada pada kategori ragu-ragu, dan pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas tidak ada. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan catin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah pada indikator *emphaty* (empati), yaitu terpenuhinya harapan akan perhatian dan rasa peduli serta kemudahan menghubungi pembimbing adalah catin merasa sangat puas sebanyak 7%, puas sebanyak 77%, dan ragu-ragu sebanyak 17%. Artinya catin sebagian besar merasa puas dengan layanan yang diberikan, dan tidak ada yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan pembimbing.

e. Tingkat Kepuasan Catin Pada Indikator *Tangible* (Berwujud) Yaitu, Penampilan Pembimbing Dan Sarana Yang Digunakan Dalam Memberikan Bimbingan.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan catin pada indikator *tangible* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pada Indikator *Tangible*

No	Kategori	Rentang Skor	F	%
1	Sangat Puas	26 – 30	7	23%
2	Puas	21 – 25	21	70%
3	Ragu-Ragu	17 – 20	2	7%
4	Tidak Puas	12 – 16	-	-
5	Sangat Tidak puas	6 – 11	-	-
Jumlah			30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan catin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah pada indikator *tangible* (berwujud), yaitu penampilan pembimbing dan sarana yang digunakan dalam memberikan bimbingan. 7 orang sebanyak 23% berada pada kategori sangat puas, 21 orang sebanyak 70% berada pada kategori puas, 2 orang sebanyak 7% berada pada kategori ragu-ragu, dan pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas tidak ada. Dengan demikian dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan catin setelah mengikuti layanan pada indikator *tangible* (berwujud), yaitu penampilan pembimbing dan sarana yang digunakan dalam memberikan bimbingan, adalah catin merasa sangat puas sebanyak 23%, puas sebanyak 70%, dan ragu-ragu sebanyak 7%. Artinya catin sebagian besar merasa puas dan sangat puas dengan layanan yang diberikan, dan tidak ada yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan pembimbing.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis temukan bahwa tingkat kepuasan calon (catin) pengantin setelah mengikuti layanan bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama Cipocok Kota Serang tergolong puas, yaitu 4 orang berada pada kategori sangat puas sebanyak 13%, dan 24 orang berada pada kategori puas sebanyak 80%. Hal ini menunjukkan bahwa dari 30 orang yang mengikuti layanan bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama Cipocok Kota Serang, 28 orang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pembimbing.

Sedangkan calon pengantin (catin) yang tidak puas, yaitu 2 orang sebanyak 7% berada pada kategori ragu-ragu, hal ini menunjukkan bahwa dari 30 orang yang mengikuti layanan

bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama Cipocok Kota Serang, 2 orang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh pembimbing.

Catin yang merasa puas dengan layanan yang diterima akan memberikan citra positif dan kepercayaan bagi layanan bimbingan pranikah. Sedangkan catin yang tidak puas akan merasa kecewa, kekecewaan yang dirasakan akan berdampak buruk terhadap suatu pelayanan, khususnya layanan bimbingan pranikah yang diberikan kepada calon penantin.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.¹

Kepuasan catin akan terbentuk apabila pembimbing memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan dapat terlihat apabila layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh catin. Bila kualitas pelayanan bimbingan yang diterima oleh catin sesuai dengan harapannya, maka akan membuat catin merasa puas. Sebaliknya bila kualitas pelayanan bimbingan yang diterima kurang baik, tidak sesuai dengan harapannya akan mengakibatkan catin merasa tidak puas atau kecewa. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Lovelock dan Wirtz “kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan”.²

Terkait dengan layanan bimbingan pranikah yang diberikan kepada catin maka seorang pembimbing dituntut untuk memiliki kualitas yang baik yang mampu memberikan kepuasan kepada catin dalam mengikuti layanan bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama Cipocok Kota Serang. Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan catin terhadap layanan yang diberikan. Hal ini mengacu pada pendapat Rangkuti yaitu, *relationship marketing*, penanganan keluhan yang efektif dan peningkatan kinerja (Prasetyaati & Nusantara, 2015).

Relationship marketing dapat diterapkan oleh pembimbing dengan menjalin hubungan yang baik dengan catin dalam memberikan layanan. Penanganan keluhan yang efektif dapat diterapkan pembimbing dengan menunjukkan perhatian dan keprihatinan dan penyelesaiannya terhadap kekecewaan catin. Penanganan keluhan yang efektif dapat dimulai dari identifikasi sumber masalah yang menyebabkan catin tidak puas dalam mengikuti layanan bimbingan

¹ Lovelock, C, Dan John Wirtz, *Pemasaran*, h. 74.

² Lovelock, C, Dan John Wirtz, *Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Erlangga, 2011), h. 74.

pranikah. Peningkatan kinerja dapat diterapkan oleh pembimbing dengan mengikuti Pendidikan Profesi Konselor (PPK).

Kepuasan catin pada tiap indikator kepuasan layanan yaitu pada indikator *reliability* (kehandalan), dengan persentase sebesar 63% puas, pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) dengan persentase sebesar 63% puas, pada indikator *assurance* (jaminan/kepastian) dengan persentase sebesar 67% puas, pada indikator *emphaty* (empati) dengan persentase sebesar 77% puas, pada indikator *tangible* (berwujud) dengan persentase sebesar 70% puas.

Kepuasan catin pada lima indikator tersebut dapat dimaknai bahwa harapan catin akan kehandalan, daya tanggap, jaminan/kepastian, empati, berwujud/bukti fisik layanan bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama Cipocok Kota Serang telah terpenuhi.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan catin mengikuti layanan bimbingan pranikah di Kantor Urusan Agama Cipocok Kota Serang, berada pada kategori puas, dengan persentase 83%. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi Kantor Urusan Agama untuk dapat memfasilitasi kegiatan bimbingan pranikah bagi pemberi layanan berupa pelatihan maupun seminar-seminar yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi penyuluh atau pemberi layanan bimbingan pranikah agar terwujudnya pelayanan yang optimal. Untuk selanjutnya penelitian ini juga bisa dikembangkan dengan penelitian PTBK agar dapat mengoptimalkan kualitas layanan bimbingan pranikah.

Rujukan:

- Ain, N. (2018). *Pengaruh Layanan Bimbingan Pranikah Terhadap Kecemasan Calon Pengantin Wanita Di Kua Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir*". UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Ain, N. (2018). *Pengaruh Layanan Bimbingan Pranikah Terhadap Kecemasan Calon Pengantin Wanita Di Kua Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir*". UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Aqib, Z. (2012). *Ikhtisar Bimbingan Konseling Di Sekolah*. YramaWidya.
- Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. rineka cipta.
- Berliana, N. H. (2015). *PENGARUH LAYANAN BIMBINGAN PRANIKAH TERHADAP KECEMASAN CALON PENGANTIN WANITA (Studi di KUA Kecamatan Cipocok, Kota*

- Serang Banten) [Universitas Islam Negeri Sultan Mualana Hasanuddin Banten].
<http://repository.uinbanten.ac.id/90/>
- Faqih, A. R. (2001). *Bimbingan dan Konseling dalam Islam*. UII Press.
- Hallen. (2002). *Bimbingan Dan Konseling*. Ciputat Press.
- Keller, P. kottler &. (2008). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam*. (2017).
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Latif, N. (2005). *Marriage Counseling*. Pustaka Hidayah.
- Lovelock, C, D. J. W. (2011). *Pemasaran Jasa*. Erlangga.
- Mawardi, A. I. (2018). *Maqasid Shari'ah dalam Pembabaran Fiqh Pernikahan di Indonesia*. Pustaka Radja.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Layanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mudjijanti, F. (2022). Kepuasan Siswa atas Pelayanan Bimbingan dan Konseling Ditinjau dari Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun. *JBKI (Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia)*, 7(2), 1–10.
- Munawar, T. (1922). *Dasar-dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islam*. UII Press.
- Novalia, S. (2021). "Implementasi Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor Dj.Ii/542 Tahun 2013 Tentang Kursus Pranikah Dan Relevansinya Terhadap Keharmonisan Rumah Tangga." Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Pengadilan Agama Serang*. (2022).
- Prasetyaati, S., & Nusantara, E. (2015). Kepuasan Siswa Tentang Kualitas Layanan Konselor Lulusan BK Unnes Dalam Format Klasikal. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 4(4).
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing.
- Ridho, M. (2018). Urgensi Bimbingan Pra Nikah Terhadap Tingkat Pencerian. *JIGC (Journal of Islamic Guidance and Counseling)*, 2(1), 63–78.
- Saebani; Falah, S. (2011). *Hukum Perdata Islam di Indonesia*. CV Pustaka Setia.
- Syukir, A. (1993). *Dasar-Dasar Strategi Dakwah*,. Al-Ikhlâs.
- tjiptono. (2000). *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. andi offset.
- Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.

- W.S. Winkell. (1991). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah Menengah* (Gramedia).
- Walker, D. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Binarupa Aksara Publisher.
- Willis, S. (2009). *Konseling Keluarga (Family Counseling)*. Alfabeta