

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. (2021). *Gambaran kualitas pelayanan terhadap rendahnya capaian nilai Bed Occupancy Rate (BOR) di rumah sakit tipe B dan C (Skripsi literature review)*. STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.
- Afriana, Y. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone*. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Andriani, H., & Ilyas, J. (2022). Metode SERVQUAL sebagai skala multi-item untuk mengukur kualitas layanan di rumah sakit: Systematic review. *Universitas Indonesia*.
- Andriani, N. D., Syahputri, R. B., Kusuma, N. N., & Pradnyantara, I. G. A. N. P. (2025). Strategi kebijakan internal dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: Systematic literature review. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Bas, A., & Syahria, N. (2025). Analisis persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan pendekatan SERVQUAL: Literature review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3).
- Dewi, R. (2023). Pengaruh kenyamanan lingkungan rawat inap terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 115–123.
- Dinas Kesehatan Provinsi Maluku Utara. (2023). *Profil Kesehatan Provinsi Maluku Utara Tahun 2023*.
- Fajrini, F., Sudirman, S., Yanuarti, R., Oktarianita, O., & Widiastuti, S. K. (2023). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Palu: Ara Digital Mandiri.
- Fitriani, Z., Susanti, F. A., & Hardiana, H. (2024). Efisiensi pengelolaan tempat tidur instalasi rawat inap menggunakan grafik Barber Johnson di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 7(1).
- Haryanto. (2023). *Manajemen pelayanan rumah sakit dan efisiensi pelayanan kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2024). *Manajemen pemasaran* (Edisi 16). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2025). *Marketing management*. Global Edition. Pearson Education.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, T. (2023). Analisis Bed Occupancy Rate (BOR) sebagai indikator efisiensi pelayanan rawat inap di rumah sakit pemerintah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 18(3), 201–209.
- Pohan, I. S. (2021). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.

- Putri, M. A. (2022). Efisiensi pelayanan rawat inap dan hubungannya dengan kinerja rumah sakit daerah. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(4), 287–295.
- Rahmawati, L. (2022). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjutan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 17(2), 134–142.
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Ridwan, H., Audyta, R., Afrillianti, K., Ardila, N. H., Ashari, O., Putra, S. M., & Saputra, Y. M. (2025). Tinjauan literatur sistematis: Strategi efektif manajemen keperawatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 11(2).
- Safitri, D., Rahmadani, R., & Hartono, B. (2025). Penerapan Lean Management di rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan: Literature review. *Vitamin: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 3(1).
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2023). *Strategi pemasaran dan manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2024). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Widjanarko, H., Tajuddin, M., Cahayani, N. B., Desiree, F., Rahayuningrum, D. P., Alexangela, J. S., Panjaitan, S. E. R., & Veranita, M. (2024). Total Quality Management di rumah sakit: Tinjauan literatur tentang metodologi dan pendekatan terkait.