DAFTAR PUSTAKA

Adona, F. (2006). *Citra dan Kekerasan simbolik dalam iklan perusahaan di televisi*. Andalas University Press.

Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 1653-1664.

Ananda, F. (2022). *Aksesibilitas Layanan Kesehatan Pada Masyarakat Suku Bajo Kelurahan Bajoe Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone= Health Service Accessibility of the Bajo Tribe Local Society, Bajoe Village, Tanete Riattang Timur District, Bone Regency* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Andayani, N. P. S. W., Mulyawan, K. H., & Widarsa, I. K. T. (2017). Analisis Aksesibilitas Pemilihan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama pada Peserta JKN Mandiri di Kabupaten Badung Tahun 2016 Menggunakan Sistem Informasi Geografis. *Health*, 46.

As'ad, A. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, *11*(3), 399-406.

Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. J. M. S. L. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, *9*(6), 911-920.

Birawa, R. A. (2021). *Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Preferensi Pelayanan Kesehatan Pelaku Sektor Informal Di Era Pandemi Covid-19 Di Kota Makassar= The Effect of Accesibility On Health Service Preferences of Informal Sector Actors In The Era Of The Covid-19 Pandemic In Makassar City* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Cullinane, S., and Stokes, G. 2008. *Rural Transportation Policy*. 2nd edition, Emerald, Bingley.

Ellynia, A. W., & Widjaja, A. (2020). The Effect of Service Quality on Patient Loyalty (A Study on Inpatients of Regional Public Hospitals in Jakarta, Indonesia). *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, *6*(1).

Familudin, F. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia.

Ghozali, Imam. 2009. *"Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS "*. Semarang : UNDIP.

Gregory, J. Robert. 2010. *Tes Psikologi, Sejarah Prinsip dan Aplikasi*. Jakarta : Erlangga.

Griffin, Jill, Dwi Kartini Yahya. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan (Edisi Revisi dan Terbaru) / Jill Griffin* (Ed.Rev.). Jakarta: Penerbit Erlangga.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Hatch, E dan Farhady, H. 1981. *Research Design and Statistics for Applied Linguistics.* Teheran: Rahnama Publications.

Keller, K. L., Parameswaran, M. G., & Jacob, I. (2011). *Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity*. Pearson Education India.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management 13*. Pearson Prentice Hall,Inc: New Jersey.

Kristanti, D., Budiarto, W., & Wibowo, N. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN AKSESIBILITAS TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUANG CEMPAKA RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA SURABAYA. *Jurnal Manajerial Bisnis*, *3*(1), 36-48.

Laksono, A. D., Mubasyiroh, R., Laksmiarti, R., Suharmiati, E. N., & Sukoco, N. E. (2016). Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia. Yogyakarta: PT Kanisius.

Lewis & Boom (2012). Service, Quality & Satisfaction.Edisi ke 3. Fandy Tjiptono& Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Lupiyoadi, H., & Hamdani, A. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. *Jakarta: Penerbit Salemba Empat*, *525*.

Mansur, T. (2008). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. *Universitas Sumatera Utara, Medan*.

Marilees,B.&Fry ,M. 2002.*Corporate Branding: A framework for E-Retaliers*. Corporate Reputation Review Vol. 5.

Minor, M., & Mowen, J. C. (2002). Perilaku konsumen. *Jakarta: Erlangga*.

Mulyaningsih, L. A., & Suasana, G. A. K. (2016). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada bank ocbc nisp di denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, *5*(1), 1-30.

Pranitasari, D., & Prawira, S. A. P. A. (2020). ANALISA KEPUASAN PENUMPANG DISABILITAS DI KERETA REL LISTRIK JAKARTA. *MEDIA MANAJEMEN JASA*, *8*(2).

Purba, R. (2006). *Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis, The Asian Manager*. February–March.

Rahayu, B. S., & Saryanti, E. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan, hubungan pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah. *ADVANCE*, *1*(2).

Rochmah, T. N., & Permatasari, N. T. Vertical Equity Analysis On Healthcare Utilization. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 1(1), 3843.

Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, *12*(1).

Sari, S. K. (2012). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP MINAT KONSUMEN (Evaluasi Penjualan Jasa Kamar Aston Karimun City hotel).

Setiawan, S. (2011). *Loyalitas pelanggan jasa*. PT Penerbit IPB Press.

Siagian, Sugiarto. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soemirat, dan Ardianto, Elvinaro Soleh. *2010*. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis* dan R&D. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sukoco, S. N. E. Agung Dwi Laksono-Rofingatul Mubasyiroh Turniani Laksmiarti-Enung Nurhotimah. 2016. Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia. PT Kanisius

Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Edisi Kedua. Jilid Pertama. Bandung: Remaja Posdaya.

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

Twin, A. (2020, 08 17). *Marketing*. Retrieved 01 15, 2021, from Investopedia: https://www.investopedia.com/terms/m/marketing.asp

Warganegara, T. L., & Alviyani, D. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada klinik kecantikan Puspita cabang Kotabumi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB), 1*(2).

Wibowo, I., & Ananda, S. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Mandiri, Tbk Cabang Jakarta Kelapa Gading Barat. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 3*(3).

Widadi, R. H. S., Wajdi, M. F., Mardalis, A., & BA, M. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr Rm Soedjarwadi (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Yunida, M. E. (2016). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI), 5*(3), 287-297.