

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. 2021. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan. CV. Penerbit Qiara Media.
- Amalia, A. F., & Pasaribu, V. L. D. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasien Klinik Jakarta Dental Project. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9).
<https://www.jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/9476/5498>
- Angel, V. C., & Martha, E. 2022. Analisis Mutu Pelayanan Platform Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19 di Jabodetabek dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pengguna. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(7).
<https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/8576/4978>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2022. *Profil Internet Indonesia 2022*.
- Cahyati, E. W., Sariatmi, A., & Fatmasari, E. Y. 2021. PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PENDAMPINGAN LANGSUNG DAN TELEMEDICINE SELAMA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 10(04).
<https://journal.ugm.ac.id/jkki/article/view/67645/33051>
- Chabibah, A. N., & Kusumayati, A. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Halodoc di Jabodetabek Tahun 2021. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*.
<http://nersmid.unmerbaya.ac.id/index.php/nersmid/article/view/87/71>
- Databoks. 2022. *Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Capai 2.522 Unit pada 2021*.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/13/jumlah-rumah-sakit-di-indonesia-capai-2522-unit-pada-2021>
- DISKOMINFOTIK. 2022. *Tentang Jakarta*. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemprov DKI Jakarta
- Febiola, F. A., & Samanhuji, D. 2022. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Jurnal Ilmiah MEA*, 6(2).
- Fransiska, C., & Bernarto, I. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(2).

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/35577/33299>

Indra, D. P., Ramadhan, Y., & Ruswanti, E. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Oleh Pemasaran Relasional dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Health Sains*, 3(2).

<https://jurnal.healthsains.co.id/index.php/jhs/article/view/418/512>

Indrasari, M. 2019. *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press.

Kambodji, A. R. 2022. PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH SAKIT PGI CIKINI JAKARTA. *JUBIS*, 3(2).

<https://jurnal.stie.asia.ac.id/index.php/jubis/article/view/1519/355>

Katadata. 2022a. *Dua Tahun Pandemi di Indonesia*.

<https://katadata.co.id/duatahunpandemi>

Katadata. 2022b. *Jumlah Pengguna Baru Layanan Telemedicine Capai 44% dalam 6 Bulan*.

<https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/624e9b8b96669/jumlah-pengguna-baru-layanan-telemedicine-capai-44-dalam-6-bulan>

Katadata. 2022c. *32% Warga Belum Pernah Gunakan Telemedicine, Apa Alasannya?* <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/08/32-warga-belum-pernah-gunakan-telemedicine-apa-alasannya>

KOMINFO. 2020. *Pengguna Aplikasi Telekonferensi Naik 443 Persen Sejak Pandemi*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/27509/penggunaan-aplikasi-telekonferensi-naik-443-persen-sejak-pandemi/0/sorotan_media

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. 2022. *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.

Lokantari, M. A., & Kristaung, R. 2022. Telemedicine Service Quality, Customer Satisfaction and Continual Usage during the Covid-19 Pandemic. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3).

<https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6396>

Nindy, E., Hanafiah, A., & Alhabsy, T. 2023. Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki)*, 11(1).

<https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.525>

Rahayu, S. 2019. *Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*. CV. Anugrah Jaya.

Renaldi, R., Monica, C., & Lumbantobing, P. 2021. Pengaruh Mobile Health E-Service Quality Pada Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan

Serta Kelanjutan Penggunaannya Di Era Pandemi Covid-19. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2).

Rifa'i, K. 2019. *BUKU MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN*. Pustaka Ilmu Group.

Saputra, D. A., & Dewi, R. K. 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2).
<https://unkartur.ac.id/journal/index.php/jurmik/article/view/103/122>

Statista. 2021. *Monthly growth in telemedicine app installs in the United States from January 2020 to January 2021*.
<https://www.statista.com/statistics/1246804/monthly-growth-in-us-telemedicine-app-installs/>

Tantarto, T., Kusnadi, D., & Sukandar, H. 2020. Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Face Consultation in Healthcare). *European Journal of Business and Management Research*, 5(5).
<https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/516/323>

Tiara, K., & Antonio, F. 2022. The Influence Of Telemedicine Usability On Patient Loyalty Mediated By Patients' Trust And Satisfaction: A Study At Hospitals Of State-Owned Enterprises In Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1).
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/3272/2751>

Yulianto, & Yosepha, S. Y. 2022. Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Tk. IV Cijantung Kesdaam Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(2).
<https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/ilmiahm-progress/article/view/907/884>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (7th ed.). Mc Graw Hill Education.
<https://lccn.loc.gov/2016059704>