

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahrah, F., Adian, Y. A. P., & Budiarto, W. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya). *Jurnal Kesehatan*, 3(11), 395–403.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Bestsenny, O., Gilbert, G., Harris, A., & Rost, J. (2020). Telehealth: a quarter-trillion-dollar post-COVID-19 reality. *McKinsey and Company*, 29.
- DSResearch. (2019). *Penetrasi Gaya HidupAktif dan Sehat Kaum Urban: Pemahaman Pasar Wellness di Jakarta*.
<https://dailysocial.id/research/pasar-wellness-di-jakarta-2019>
- Esti Wuryani Djiwandono, S. (2008). *Psikologi Pendidikan* (4th ed.). PT Grasindo. Jakarta.
- Felicia, L. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2), 95–100.
- Ghafar, I. A., & Sudiarno, A. (2017). Pemodelan E-Health User Acceptance dengan Pendekatan Siositeknikal (Studi Kasus: Antrean Online Rumah Sakit dan Puskesmas di Surabaya). *Teknik ITS*, 6(2).
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J., & Herres, R. T. (2002). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Izzati, V. A. (2021). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KESEHATAN HALODOC MELALUI MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION SELAMA MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).

Komara, A. T. (2013). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-RECOVERY SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION SERTA IMPLIKASINYA PADA E-LOYALTY PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN AIR ASIA. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 7(2).

Komite Penanganan COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional. (2020). *Peta Sebaran*. <https://covid19.go.id/peta-sebaran-covid19>

Kotler, P., & Kevin Lane, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga Jakarta.

Melinda. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pelanggan Go-Jek Melalui E-Satisfaction Pada Kategori Go-Ride. *Agora*, 5(1), 1.

Nurhudatiana, A., & Seo, J. Y. (2020). An MHealth Application Redesign Based on Nielsen's Usability Heuristics: A Case Study of Halodoc. *Proceedings of the 2020 The 6th International Conference on E-Business and Applications*.

Nurrizal, M. (2015). *Pengaruh e-service quality dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas dengan moderasi persepsi nilai yang dirasakan pelanggan kereta api di Surabaya*.

Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill.

Rahman, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan). *Cakrawala*, XVII, 2, 237–242.

Riza, S., & Sutopo, S. (2017). ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KUALITAS INFORMASI DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP E-LOYALTY DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pelanggan Lazada Indonesia). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4).

Romadhoni, B., Hadiwidjojo, D., & Noermijati, S. A. (2015). Relationship between

- E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Trust, E-Commitment In Building Customer E-Loyalty: Literatur Review. *International Journal Of Business and Management Invention ISSN (Online)*.
- Sagala, & Syaiful. (2009). *Konsep dan Makna Pembelajaran; Untuk Membantu Memecahkan Problematika Belajar dan Mengajar*. Bandung: Alfabeta.
- Sanjaya, R. I. (2012). Pengaruh E-Satisfaciong Terhadap E-Loyalty Dengan Menggunakan Moderator E-Trust Pada situs Kaskus.com di Surabaya. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 1(2), 1–7.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Henseler, J., & Hair, J. F. (2014). On the emancipation of PLS-SEM: A commentary on Rigdon (2012). *Long Range Planning*, 47(3).
- Sekaran, U., & Bougie, R. B. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. Wiley; 7th Edition.
- Simarmata, J., Chaerul, M., Mukti, R. C., Purba, D. W., Tamrin, A. F., Jamaludin, J., & Meganingratna, A. (2020). *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya*.
- Sudarmadji, P. W., Peli, Y. S., Ndoloe, A., Kupang, P. N., Adisucipto, J., & Kupang, P. (2018). E-Health (Electronic Health) Solution Puskesmas Untuk Menentukan Status Kesehatan Ibu dan Anak. *Ilmiah Flash*, 4(1), 24–36.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suwardi. (2011). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*, 2(1).
- Tobagus, A. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION PADA PENGGUNA DI SITUS TOKOPEDIA. *Agora*, 6(1).
- Ul Haq, I., & Awan, T. M. (2020). Impact of e-banking service quality on e-loyalty in pandemic times through interplay of e-satisfaction. *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, 17(1/2), 39–55. <https://doi.org/10.1108/xjm-07->

2020-0039

WHO Global Observatory for eHealth. (2010). *Telemedicine: opportunities and developments in Member States: report on the second global survey on eHealth*.

Zayyad, M. A., & Toycan, M. (2018). Factors affecting sustainable adoption of e-health technology in developing countries: An exploratory survey of Nigerian hospitals from the perspective of healthcare professionals. *PeerJ*, 2018(3).
<https://doi.org/10.7717/peerj.4436>