

DAFTAR PUSTAKA

- Adiawaty, S. (2019). Tantangan Perusahaan Mengelola Perbedaan Generasi Karyawan. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 376-382.
- Aeni, S. (2022) *Inilah Perbedaan Generasi X, Y, Z dengan Dua Generasi Lainnya*. Retrieved from Katadata:
- Afandi, M. R., Setyowati, T., & Saidah, N. (2019). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 79. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2111>
- Agarwal, S. et al. (2008). Why do foreign investors underperform domestic investors in trading activities? Evidence from Indonesia. *Journal of Financial Market*.
- Akroush, M. N., & Al-Debei, M. M. (2015). An integrated model of factors affecting consumer attitudes towards online shopping. *Business Process Management Journal*, 21(6), 1353–1376.
- Akbar M.M and Parvez. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty, *ABAC Journal*, Vol. 29, No.1. Januari, 24-38.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2). <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Arkandhi, A. J. ., & Harjaningsih, W. . (2022). Effectivness of telemedicine
- Azwar, S. (2016). Reliabilitas dan validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik [BPS]. (2020). *Data Persebaran Dokter di Indonesia dalam Angka 2019*. Indonesia: Badan Pusat Statistik.
- Bestsenny, O., Gilbert, G., Harris, A., & Rost, J. (2020). Telehealth: A quarter trillion-dollar post-COVID-19 reality? 1–12. <https://www.mckinsey.com/industries/healthcaresystems-and-services/our-insights/telehealth-a-quarter-trillion-dollar-post-covid-19-reality>
- Budiman, A. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online. *Profit*, 14(01), 1–11. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.1>
- Burhan, F. A. (2020). Kunjungan ke Aplikasi Alodokter & Halodoc Naik 600% Efek Virus Corona.

- Bricci, L., Fragata, A., & Antunes, J. (2016). The effects of trust, commitment and satisfaction on customer loyalty in the distribution sector. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(2), 173–177.
- Chandra, A., & Jatra, I. M. (2014). *Pengaruh Usia, Tingkat Pendapatan dan Kepribadian pada Perilaku Keluhan Konsumen* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Chinomona, R., Masinge, G., & Sandada, M. (2014). The influence of E-service quality on customer perceived value, customer satisfaction and loyalty in South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(9), 331–341. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n9p33>
- Craig JJ, McConville JP, Patterson VH, Wootton R. Neurological examination is possible using telemedicine. *J Telemed Telecare*. 1999;5(3):177-81. doi: 10.1258/1357633991933594. PMID: 10628033.
- Czaja SJ, Charness N, Fisk AD, Hertzog C, Nair SN, Rogers WA, Sharit J. Factors predicting the use of technology: findings from the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE). *Psychol Aging*. 2006 Jun;21(2):333-52. doi: 10.1037/0882-7974.21.2.333. PMID: 16768579; PMCID: PMC1524856.
- Damanik, N. I. Y., & Supriyadi, S. (2019). Perbedaan kepuasan konsumen mahasiswa-mahasiswi Program Studi Psikologi Universitas Udayana terhadap pelayanan online store. *Jurnal Psikologi Udayana*, 6(02), 357-365.
- Dewantari, T. (2022, Agustus 31). *Mengenal Generasi Boomers, X, Y, Z, dan Alpha, Seperti Apa Kepribadiannya?* Retrieved from Brain Academy: <https://www.brainacademy.id/blog/karakteristik-generasi-boomers-x-y-z-alpha>
- Dimitriou, Christina & Abouelgheit, Emad. (2019). Understanding Generation Z's Social Decision-Making In Travel. *Tourism and hospitality management*. 25. 311-334. 10.20867/thm.25.2.4.
- DR. K. Rajeshwari. (2017). *New Product Development- a FMCG Perspective*. Chennai: Notion Press.
- Fornell, (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer*, *Journal Marketing*
- Foster, B. (2017). Pengaruh Pengalaman Belanja Online Produk Fashion terhadap Kepuasan dan Niat Beli Ulang Pelanggan Zalora serta Berrybenka. *Kontigensi*, 5(1), 68–76.

- Ganiem, L. M. (2021). Efek Telemedicine Pada Masyarakat (Kajian Hukum Media McLuhan: Tetrad). *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 87–97. <https://doi.org/10.14710/>
- Gianmah, M., & Mulyana, O. (2021). Perbedaan Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Karakteristik Pengguna Jasa Perawatan Sepatu. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 137-148.
- Gulo, W. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Gunardi, Charlie & Erdiansyah, Rezi. (2019). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. Prologia*. 3. 456. 10.24912/pr.v3i2.6387.
- Gustavson, Sara dan Lundgren, Erica, 2005, Customer Loyalty, Lulea University of Technology.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis (Eighth Edi.)*. Pearson Prentice Hall.
- Halodoc Syarat dan Ketentuan Penggunaan. (2023). *Diupdated di website Maret 2023*.
- Hamzah, Z., Arif, M., & Nisa, C. (2019). Analisis Komparasi Strategi Pemasaran dalam Transaksi Jual Beli Online dan Offline pada Hijab (Studi Kasus : Mahasiswi Universitas Islam Riau). *SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 2(1), 16–26.
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2018). Perilaku Belanja Online di Indonesia: Studi Kasus. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 9(2), 193–213.
- Hardika, dkk. Transformasi Belajar Generasi Milenial – Oleh: Hardika, Eny Nur Aisyah, & Imam Gunawan –Cet. I– Universitas Negeri Malang, 2018.
- Hargittai, E., Piper, A.M. & Morris, M.R. From internet access to internet skills: digital inequality among older adults. *Univ Access Inf Soc* 18, 881–890 (2019). <https://doi.org/10.1007/s10209-018-0617-5>
- Hartini, N. (2019). Complete family and teenager’s well-being. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(5 Special Issue), 1302-1307.
- Hasibuan, L. (2020, Juni 8). Negara Corona, Bisnis Halodoc Tumbuh 600% dalam Dua Bulan. 1–4. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200608153553-37-163900/gegara-coronabisnis-halodoc-tumbuh-600-dalam-dua-bulan>
- Hidayatullah, S., Waris, A., & Devianti, R. (2018). Perilaku Generasi Milenial dalam Menggunakan Aplikasi Go-Food. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(2), 240-249. doi:<https://doi.org/10.26905/jmdk.v6i2.2560>

- Hungu. (2007): Demograi Kesehatan Indonesia. jakarta, grasindo.
- Hutama, T. S. P., Mutiarasari, D., & Asrinawati, A. N. (2018). Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Pada Instalasi Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Pemerintah Wirabuana Palu Dengan Rumah Sakit Swasta Budi Agung Palu. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 4(2), 97-111.
- Jiang J, Zhu Q, Zheng Y, Zhu Y, Li Y, Huo Y. Perceptions and Acceptance of mHealth in Patients With Cardiovascular Diseases: A Cross-Sectional Study. *JMIR Mhealth Uhealth*. 2019 Feb 4;7(2):e10117. doi: 10.2196/10117. PMID: 30714942; PMCID: PMC6483059.
- Jumlah Pengguna Baru Layanan Telemedicine. Diakse pada 24 Maret 2023 dari <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/624e9b8b96669/jumlah-pengguna-baru-layanan-telemedicine-capai-44-dalam-6-bulan>.
- Jurkiewicz, C. L. (2000). Generation X and the public employee. *Public Personnel Management*, 29(1), 55–74
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (2023). Diakses pada tanggal 23 Maret 2023 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pandemi> .
- Kruse CS, Krowski N, Rodriguez B, Tran L, Vela J, Brooks M. Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*. 2017 Aug 3;7(8):e016242. doi: 10.1136/bmjopen-2017-016242. PMID: 28775188; PMCID: PMC5629741.
- Kupperschmidt, B. R. (2000). Multigeneration employees : Strategies for effective management. *Health Care Manager*, 19 (1), 65-76.
- Kurniawan, T., & Woro Damayanti, T. (2019). Perbedaan Persepsi Generasi X & Y Atas E-Filing. *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan)*, 6(01). <https://doi.org/10.35838/jrap.2019.006.01.11>
- Kotler, P dan Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran Ed. 12*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Amstrong, Garry, “Prinsip-Prinsip Pemasaran”, Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2001.
- Lastiyono. (2016). Hubungan Antara Faktor Demografi Dengan Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Di Badan Pusat Statistik Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. [November 2020]
- Lasut, E. (2017). Analisis Perbedaan Kinerja Pegawai Berdasarkan Gender, Usia Dan Masa Kerja (Studi Pada Dinas Pendidikan Sitaro). *J EMBA* , Volume Vol 5 No 2, Pp. 2771-80 .
- Lyons, S. (2004). An exploration of generational values in life and at work. *ProQuest Dissertations and Theses*, 441-441 .

- Minh, Ngo Vu And Huu, Nguyen Huan (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*. Vol. 8, Issue 2, pp. 103 – 116.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja.
- Mulyadi, Muhamad & Rahmat, Aan. (2019). Kesenjangan Karakteristik Antar Generasi Dalam Pendidikan Di Era Revolusi Industri 4.0.
- Nindyati, A. (2017). Pemaknaan Loyalitas Karyawan pada Generasi X dan Generasi Y (Studi pada Karyawan di Indonesia). *Journal of Psychological Science and Profession (JPSP)*, 59-66.
- Nuswantari 1998. Kamus Kedokteran Dorland, (edisi 25). EGC.
- Oblinger, D., & Oblinger, J. (2005). Is It Age or IT: First Steps Toward Understanding the Net Generation. In *Educating the Net Generation*.
- Pella, D. A. (2019). *All About Gen Y: Mitos, Realitas, dan Pengelolaan Antar Generasi*. Jakarta: Aida Infini Maksima
- Pemerintah Indonesia Mengkonfirmasi Jumlah Positif Covid di Hotline Covid-19 Indonesia Diakses pada Maret 2023 dari <https://covid19.go.id/en>
- Peraturan Pemerintah tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Diakses pada 20 maret 2023 dari [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135059/pp-no-21-tahun-2020#:~:text=PP%20No.%2021%20Tahun%202020,19\)%%20%5BJDIH%20BPK%20RI%5D&text=LN.2020%2FNO.91,GO.ID%20%3A%205%20HLM](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135059/pp-no-21-tahun-2020#:~:text=PP%20No.%2021%20Tahun%202020,19)%%20%5BJDIH%20BPK%20RI%5D&text=LN.2020%2FNO.91,GO.ID%20%3A%205%20HLM).
- Perbedaan Generasi X Y Z dengan Dua Generasi Lainnya. Diakses pada 27 Maret 2023 dari <https://katadata.co.id/sitinuraeni/berita/622a9b4b4099f/inilah-perbedaan-generasi-x-y-z-dengan-dua-generasi-lainnya>.
- Priyatno, Duwi. (2014). *SPSS 22 pengolahan data terpraktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- R. L. Oliver, “Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations: An alternative interpretation.” *J. Appl. Psychol.*, vol. 62, no. 4, p. 480, 1977.
- Review Aplikasi Halodoc di Google Play Store (2023). Diakses pada 12 April 2023 dari <https://play.google.com/store/search?q=halodoc&c=apps&hl=id-ID>
- Reilly, Peter. 2012. “Understanding and Teaching Generation Y”. *English Teaching Forum*, Number 1, pp. 2 – 11.

- Roebuck, Deborah. (2013). Roebuck, D., Smith, D. N., El Haddaoui, T. (2013). Cross-Generational Perspectives on Work-Life Balance and its Impact. *Advancing Women in Leadership Journal*, 33.. *Advancing Women in Leadership Journal*.
- Santrock, J. W. (2012). *Lifespan Development : Perkembangan Masa. Hidup Jilid I. (B. Widyasinta, Penerj.)* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Saragih, A. A. A., Manalu, E. D., & Ariani, P. (2020). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Pasien BPJS dan Pasien Umum di Unit Rawat Inap RSUD Tuan Rondahaim Pematang Raya. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 144–152
<http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM/article/view/465/328>
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2016). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Septian, Muhammad Danny & Siswomihardjo, Sari Winahjoe. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Pada Kepuasan Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Konsumen Aplikasi PLN Mobile. *Tesis*. Universitas Gadjah Mada.
- Singhal T. A Review of Coronavirus Disease-2019 (2019). *Indian J Pediatr*. 2020 Apr;87(4):281-286. doi: 10.1007/s12098-020-03263-6.
- Schirmer, N., Ringle, C. M., Gudergan, S. P., & Feistel, M. S. G. (2018). The link between customer satisfaction and loyalty: the moderating role of customer characteristics. *Journal of Strategic Marketing*, 26(4), 298–317. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2016.1240214>
- Sudrajat. (2011). *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhadi, R. (2013). & Wandebori, H. 2012. 7 Psychological Characteristics that Influence Customers Buying Decision to Mitsubishi Pajero Sport Bandung Institute of Technology (SBM-ITB). *Journal of Business and Management*. From <http://www.journal.sbm.itb.ac.id/index.php/jbm/article/download/267/279>. Retrieved, 1(2), 108-115.
- Supandri, O., Ketaren, O., & Veronika, L. R. (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(2), 48–60.
- Supratiknya, (2019). *Pengukuran psikologis*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

- Suryadi, B. (2015). Generasi Y: Karakteristik, Masalah, dan Peran Konselor. *Jurnal UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 1-8.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa: Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Thirunavukkarasu A, Alotaibi NH, Al-Hazmi AH, Alenzi MJ, Alshaalan ZM, Alruwaili MG, Alruwaili TAM, Alanazi H, Alosaimi TH. Patients' Perceptions and Satisfaction with the Outpatient Telemedicine Clinics during COVID-19 Era in Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. *Healthcare (Basel)*. 2021 Dec 16;9(12):1739. doi: 10.3390/healthcare9121739. PMID: 34946465; PMCID: PMC8701957.
- Widjono, HS. (2007). *Bahasa Indonesia Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian di Perguruan Tinggi (Edisi Revisi)*. Jakarta: Grasindo.
- Yustisia, N. (2016). Teori Generasi. Publish 13 Oktober. <https://dosen.perbanas.id/teori-generasi/>
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed.* Mc.Graw-Hill. Boston
- WHO Nyatakan Pandemi (2020). Diakses pada 23 Maret 2023 dari <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus>