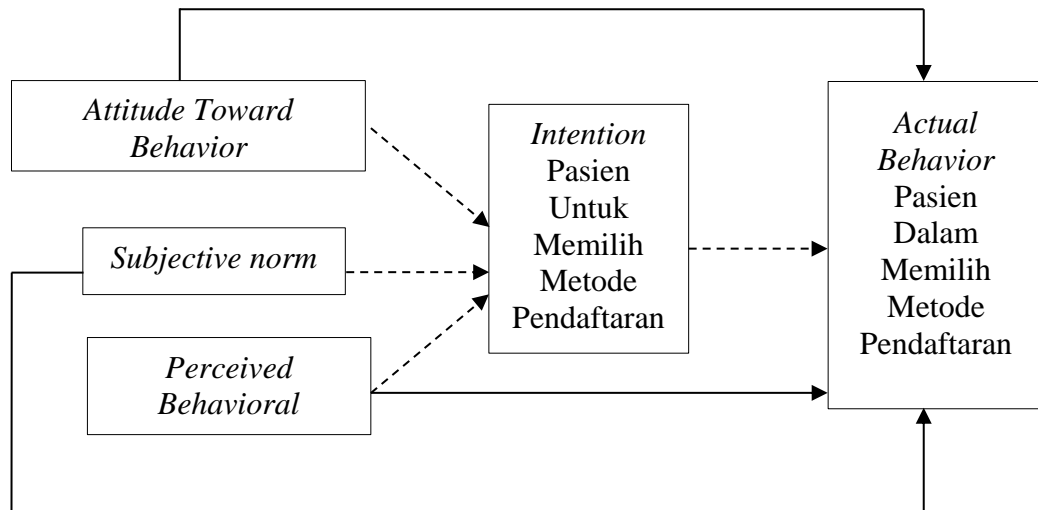


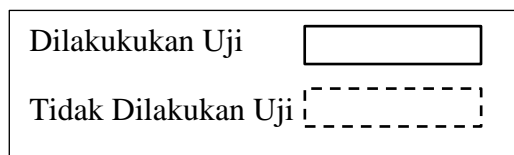
## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual



### 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini menggunakan teori *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu: *Attitude Toward Behavior*, yaitu sejauh mana penilaian positif atau negatif pasien terhadap metode pendaftaran, *Subjective norm*, yaitu pengaruh dari lingkungan sekitar seperti saran untuk menggunakan metode pendaftaran, *Perceived Behavioral*, yaitu persepsi pasien terhadap kemudahan menggunakan metode pendaftaran yang akan dipilih, dari tiga faktor utama tersebut dapat mempengaruhi *Intention* pasien untuk memilih metode pendaftaran dan *Actual Behavior* pasien dalam menggunakan metode pendaftaran mulai dari *Mobile JKN*, *Website RSI* dan *Mesin Pendaftaran Mandiri* di rumah sakit. Namun, dalam penelitian ini, pengujian dilakukan antara variabel *attitude behavior*, *subjective norm* dan *perceived behavioral* terhadap *actual behavior*, sedangkan hubungan antara *intention* dan *actual behavior* tidak dilakukan uji, sebagaimana digambarkan dengan garis putus-putus pada kerangka konseptual.