

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiv
DAFTAR ISTILAH .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Batasan Penelitian .....	6
I.5 Manfaat Penelitian.....	6
I.6 Sistematika Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
II.1 E-Commerce Website .....	9
II.2 Website Quality.....	10
II.3 Benchmarking .....	16
II.4 Analytical Hierarchy Process (AHP) .....	19

II.5 Perbandingan Metode.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	23
III.1 Model Konseptual.....	23
III.2 Sistematika Masalah .....	24
BAB IV PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA .....	36
IV.1 Pengumpulan Data.....	36
IV.2 Pengolahan Data .....	37
BAB V TAHAP ANALISIS DAN REKOMENDASI.....	57
V.1 Analisis <i>Gap Website</i> Penjualan ARTCH.....	57
V.2 Rekomendasi <i>Future Performance Website</i> ARTCH Berdasarkan Hasil Analisis Gap.....	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
VI.1 Kesimpulan.....	78
VI.2 Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	83