

## ABSTRAK

Pada awal perjalanan Palala Indonesia hadir sebagai perusahaan jasa sewa yang beroperasi secara tradisional. Analisis *customer journey* menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dalam kinerja atau operasional perusahaan. Maka dari itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan melalui analisis *customer satisfaction*, serta merancang inovasi melalui *Value Proposition Canvas* dan *Business Model Canvas* untuk meningkatkan kualitas layanan Palala Indonesia dan memastikan Palala Indonesia tetap relevan serta kompetitif di pasar yang dinamis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang menggunakan cara gabungan atau triangulasi, di mana data dikumpulkan melalui metode observasi, kuesioner, dan wawancara. Responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan Palala Indonesia dengan jumlah 103 orang responden.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap Palala Indonesia cukup tinggi, tetapi masih terdapat kesenjangan antara harapan awal dengan kinerja aktual Palala Indonesia. Maka dari itu analisis *Value Proposition Canvas* dilakukan untuk menciptakan inovasi dengan mengadopsi teknologi berupa *website* yang akan digunakan sebagai platform *online* untuk operasional Palala Indonesia. Setelah inovasi diterapkan, terdapat beberapa perbaikan elemen *Business Model Canvas* yang dilakukan untuk memastikan kesesuaian model bisnis dengan dinamika pasar yang dinamis. Pada *value proposition* terbagi menjadi dua dengan menyoroti Palala sebagai platform *online* bagi pemilik aset dan penyewa untuk pengalaman sewa yang memuaskan. Pembuatan *website* memperluas *channels* dan memperkuat *customer relationships*. Pengelolaan dan pemeliharaan *website* menjadi salah satu *key activities* untuk memastikan platform *online* Palala berjalan secara optimal. Sementara itu *cost structure* difokuskan pada biaya operasional, pemasaran, teknologi dan pengembangan platform digital. Perubahan ini mencerminkan adaptasi Palala Indonesia untuk meningkatkan nilai perusahaan dalam industri sewa.

Kata Kunci: *Business Model Canvas*, dan *Value Proposition Canvas*