

## ABSTRAK

*New product development* merupakan konsep yang melibatkan meningkatkan, perbaikan, modifikasi, atau penciptaan produk baru oleh suatu perusahaan. Proses ini memungkinkan transformasi ide produk menjadi produk fisik untuk dijual, memastikan respons proaktif terhadap peluang pasar, bersaing dengan pesaing, dan meningkatkan daya saing perusahaan dengan menciptakan produk yang memenuhi kebutuhan pasar dan berpotensi memberikan keuntungan lebih awal di pasar.

Penelitian ini tergolong ke dalam penelitian kualitatif dan analisis deskriptif. Pengumpulan data penelitian ini melalui kuesioner dan wawancara. Responden dalam penelitian ini berjumlah 107 responden yang merupakan pelanggan *startup* Palala Indonesia.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fitur yang dibutuhkan untuk menunjang kemudahan pelanggan dalam melakukan transaksi di *website* Palala Indonesia yaitu, fitur keunggulan layanan, fitur filter kendaraan berdasarkan kategori dan lokasi produk, fitur *review*, pembaruan pada *background homepage*, dan perubahan *layout* pada katalog produk. Berdasarkan fitur tersebut, diketahui tanggapan pelanggan masuk ke dalam kategori sangat baik. Sementara itu, rekomendasi perbaikan dan pengembangan *website* selanjutnya yaitu, penambahan halaman panduan untuk memesan kendaraan, penyesuaian ukuran *font*, serta pertimbangan untuk menampilkan foto dari orang yang memberikan *review*.

**Kata Kunci:** *Startup, website, New Product Development.*