

ABSTRAK

Dalam upaya mewujudkan keunggulan kompetitif, perusahaan dapat mengikuti prinsip-prinsip *value discipline*, yaitu *product leadership*, *customer intimacy*, dan *operational excellence*. Penelitian ini menganalisis penerapan masing-masing kaidah *value discipline* pada proses pengembangan produk di PT Integrasi Logistik Cipta Solusi (ILCS), sebuah perusahaan penyedia produk dan layanan teknologi informasi bagi komunitas logistik. Analisis prinsip *product leadership* dilakukan dengan meninjau sejauh mana produk memenuhi dimensi *Logistic Performance Index* (LPI). Sedangkan, analisis prinsip *customer intimacy* dan *operational excellence* masing-masing dilakukan dengan bantuan Kano Model dan Shingo Model. Dari pembahasan instrumen penelitian menggunakan Kano Model, diperoleh atribut-atribut unggulan berdasarkan preferensi pelanggan. Hasil analisis proses internal menggunakan Shingo Model, diketahui bahwa PT ILCS belum sepenuhnya memenuhi prinsip *operational excellence*. Dan dalam area *product leadership*, keunggulan bersaing PT ILCS berdasarkan dimensi LPI dapat dicapai melalui penerapan penelitian dan pengembangan yang berkelanjutan. Pada akhirnya, hasil analisa ketiga prinsip tersebut dijadikan dasar untuk membahas penerapan *value discipline* di PT ILCS.

Kata kunci: *value discipline*, kano model, shingo model, *operational excellence*, pengembangan produk, logistik.