

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Malaysia Terengganu in fulfilment of the requirements for the degree of Master of Science

INNOVATION CAPABILITIES, LOGISTICS SERVICE QUALITY AND BUSINESS PERFORMANCE OF THE THIRD PARTY LOGISTICS (3PL) SERVICE PROVIDERS IN MALAYSIA

MAISARAH BINTI SEBADAK @ SEBADAK SARDJA

2020

Main supervisor : Associate Professor Siti Nur ‘Atikah Zulkifli, Ph.D.
Co-supervisor : Associate Professor Siti Falindah Padlee, Ph.D.
Co-supervisor : Juhaizi Mohd Yusof, Ph.D.
Faculty/Institute : Faculty of Business, Economics and Social Development

The Malaysian Government Transformation Programme states that transportation is one of the national priority areas. It plays a significant role in the country’s well-being. The role and contribution of transportation is important in strategic business and it is also one of the key focal points in the Eleventh Malaysia Plan for 2016 to 2020. Moving forward, while the prospects for Malaysia’s logistics industry are positive, there is still much room for improvement in terms of business performance. Most enterprises that sell or produce goods require facilitating agencies such as third-party logistics (3PL) service providers to assist them in transporting their products and services from one destination to another until they reach the end customers. Therefore, this study attempts to identify the factors affecting innovation capabilities; namely management, service, technology, marketing, and process that may contribute to improved business performance and have an effect towards the role of logistics service quality as the mediator of the relationship between innovation capability and the business performance of 3PL service providers in Malaysia

This study focuses upon analysing the literature on the Resource-Based View theory to study the innovation capabilities and business performance of 3PL service providers in Malaysia. A quantitative research design was adopted to address the four research questions under investigation. The respondents were 500 3PL service providers which were randomly selected from the Federation of Malaysian Freight Forwarders 2016/2017 Directory. A simple random sampling was used for data collection and 152 usable questionnaires, 30.4 percent were considered for further analysis. The study employed the Confirmatory Factor Analysis and Structural Equation Modelling via AMOS to analyse the data. The results describe the relationships between the variables and its positive influence towards innovation capabilities, logistics service quality, and business performance. Based on the bootstrapping method, logistics service quality is found to have partial mediation towards the relationship between innovation capabilities and business performance. This indicates that all four hypotheses are accepted. Such findings will benefit the policy makers, academicians, and transportation industry to resolve current problems pertaining to the topic and enhance the competitiveness among 3PL service providers in Malaysia.

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Sarjana Sains

**KEUPAYAAN INOVASI, KUALITI PERKHIDMATAN LOGISTIK DAN
PRESTASI PERNIAGAAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN LOGISTIK PIHAK
KETIGA (3PL) DI MALAYSIA**

MAISARAH BINTI SEBADAK @ SEBADAK SARDJA

2020

Penyelia Utama : Profesor Madya Siti Nur ‘Atikah Zulkifli, Ph.D.
Penyelia Bersama : Profesor Madya Siti Falindah Padlee, Ph.D.
Penyelia Bersama : Juhaizi Mohd Yusof, Ph.D.
Fakulti/ Institut : Fakulti Perniagaan, Ekonomi dan Pembangunan Sosial

Program Transformasi Kerajaan Malaysia menyatakan bahawa pengangkutan adalah salah satu bidang keutamaan negara. Ia memainkan peranan penting dalam kesejahteraan Negara. Peranan dan sumbangan pengangkutan sangat penting dalam perniagaan strategik dan ia juga merupakan salah satu tumpuan penting dalam Rancangan Malaysia Kesebelas untuk tahun 2016 hingga 2020. Selari dengan kemajuan, prospek bagi industri logistik Malaysia adalah positif dan masih terdapat banyak perkara dilakukan untuk peningkatan dari segi prestasi perniagaan. Dalam hal ini, perusahaan yang menjual atau menghasilkan barangan memerlukan kemudahan agensi seperti penyediaan perkhidmatan logistik pihak ketiga (3PL) untuk membantu mereka dalam menyampaikan produk dan perkhidmatan mereka dari satu destinasi ke destinasi lain sehingga ia sampai ke pelanggan. Oleh itu, kajian ini cuba mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi keupayaan inovasi; iaitu pengurusan, perkhidmatan, teknologi, pemasaran, dan proses yang boleh menyumbang kepada peningkatan prestasi perniagaan dan memberi kesan kepada peranan logistik kualiti perkhidmatan sebagai pengantara hubungan antara keupayaan inovasi dan prestasi penyediaan perkhidmatan 3PL di Malaysia

Kajian ini menganalisa kesusasteraan mengenai teori pandangan berasaskan sumber untuk mengkaji keupayaan inovasi dan prestasi perniagaan penyediaan perkhidmatan 3PL di Malaysia. Kaedah penyelidikan kuantitatif telah digunakan untuk mengkaji soalan-soalan kajian ini. Responden kajian ini adalah 500 penyediaan perkhidmatan 3PL yang dipilih secara rawak dari Direktori Persekutuan Pengangkutan Malaysia 2016/2017. Pensampelan rawak mudah digunakan untuk pengumpulan data dan sebanyak 152 soal selidik, 30.4 peratus kemudiannya dipertimbangkan untuk analisis selanjutnya. Kajian ini menggunakan analisa faktor pengesahan dan pemodelan persamaan struktur untuk menganalisis data. Berdasarkan hasil pemodelan persamaan struktur melalui *Analysis of Moment Structures* perisian untuk menggambarkan hubungan antara analisis variabel mempunyai pengaruh positif terhadap keupayaan inovasi, kualiti perkhidmatan logistik dan prestasi perniagaan. Berdasarkan kaedah 'bootsrapping', kualiti perkhidmatan logistik didapati mempunyai hubungan antara keupayaan inovasi dan prestasi perniagaan. Ia menunjukkan bahawa keempat-empat hipotesis adalah disokong. Hasil kajian ini diharap akan menyumbang kepada pembuat dasar, ahli akademik, dan industri pengangkutan untuk menyelesaikan beberapa masalah semasa dan meningkatkan daya saing dalam kalangan penyediaan perkhidmatan 3PL di Malaysia