

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Malaysia Terengganu
in fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy

**TOTAL QUALITY MANAGEMENT, ORGANIZATIONAL
PERFORMANCE AND COMPETITIVE ADVANTAGES IN THE
JORDANIAN BANKING SECTOR**

MOHAMMAD ALI IBRAHIM AL KHASABAH

2022

Main Supervisor : Associate Professor Hayatul Safrah Salleh, DBA.
Co-Supervisor : Associate Professor Nik Hazimah Nik Mat, Ph.D.
Co-Supervisor : Associate Professor Siti Nur 'Atikah Zulkiffli, Ph.D.
**Faculty : Faculty of Business, Economics and Social
Development**

Competitive advantage expresses the extent to which an organization has higher capabilities than its competitors in utilizing available opportunities and limiting potential effects, and it enables the organization to make better use of material, human, and technological resources to provide the best services and products to customers. To achieve this advantage, this prompted Jordanian banks to adopt total quality management (TQM), operational performance, and quality performance as salient factors to achieve superior competitive advantage. This study relied on the theory of Resource-Based View (RBV), which considers that an organization is a set of resources and capabilities that can be used to create and develop a competitive advantage that is impossible for competitors to imitate or replicate. The primary goal of this study was to evaluate the influence of TQM on competitive advantage, operational performance, and quality performance in the Jordanian banking sector, as well as the impact of operational performance and quality performance on competitive advantage. Moreover, this study aims to examine the role of operational performance and quality performance as a mediator in the relationship between TQM and competitive advantage. A total of 448 questionnaires were distributed to the managers of 16 Jordanian banks using a self-administered questionnaire, but only 336 complete and valid data were used for the analysis. The model in this study was validated and tested using the partial least squares structural equation modeling. This study found a

positive relationship between TQM and competitive advantage, operational performance, and quality performance. Also, it showed that operational performance and quality performance have a positive relationship with competitive advantage in the Jordanian banking sector. The analysis confirmed that operational performance and quality performance were mediators of the relationship between TQM and competitive advantage. This study provides a theoretical contribution by emphasizing the role of operational performance and quality performance as a mediator in the relationship between TQM and competitive advantage, as well as contributing to the advancement of the RBV theory. Practically, this study contributes to policymakers and bank managers by providing important information on TQM, operational performance, and quality performance to enhance the competitive advantage of banks in Jordan.

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Doktor Falsafah

**PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH, PRESTASI ORGANISASI
DAN KELEBIHAN DAYA SAING DALAM SEKTOR PERBANKAN
JORDAN**

MOHAMMAD ALI IBRAHIM AL KHASABAH

2022

Penyelia : Profesor Madya Hayatul Safrah Salleh, DBA.
Penyelia Bersama : Profesor Madya Nik Hazimah Nik Mat, Ph.D.
Penyelia Bersama : Profesor Madya Siti Nur 'Atikah Zulkifli, Ph.D.
Fakulti : Fakulti Perniagaan, Ekonomi dan Pembangunan Sosial

Kelebihan daya saing menunjukkan sejauh mana organisasi mempunyai keupayaan yang lebih tinggi daripada pesaingnya dalam menggunakan peluang yang ada dan menghadkan kesan yang berpotensi dan membolehkannya menggunakan sumber material, manusia dan teknologi dengan lebih baik untuk menyediakan perkhidmatan dan produk terbaik kepada pelanggan. Untuk mencapai kelebihan ini, ini mendorong bank-bank di Jordan untuk mengguna pakai pengurusan kualiti menyeluruh (TQM), prestasi operasi dan prestasi kualiti sebagai faktor penting untuk mencapai kelebihan daya saing yang unggul. Kajian ini bersandarkan kepada teori Pandangan Berasaskan Sumber (RBV), yang menganggap bahawa organisasi sebagai satu set sumber dan keupayaan yang boleh digunakan untuk mencipta dan membangunkan kelebihan daya saing yang mustahil untuk ditiru atau diduplikasi oleh pesaing. Matlamat utama kajian ini adalah untuk menilai pengaruh TQM terhadap kelebihan daya saing, prestasi operasi, dan prestasi kualiti dalam sektor perbankan Jordan, serta kesan prestasi operasi dan prestasi kualiti terhadap kelebihan daya saing. Selain itu, kajian ini bertujuan untuk mengkaji peranan prestasi operasi dan prestasi kualiti sebagai pengantara dalam hubungan antara TQM dan kelebihan daya saing. Sebanyak 448 soal selidik telah diedarkan kepada pengurus 16 bank Jordan menggunakan soal selidik yang ditadbir sendiri, tetapi hanya 336 data yang lengkap dan sah digunakan

untuk analisis. Model dalam kajian ini disahkan dan diuji menggunakan Pemodelan Persamaan Berstruktur Melalui Kaedah Kuasa Dua Terkecil Separa. Kajian ini mendapati hubungan positif antara TQM dan kelebihan daya saing, prestasi operasi, dan prestasi kualiti. Ia juga, menunjukkan bahawa prestasi operasi dan prestasi kualiti mempunyai hubungan positif dengan kelebihan daya saing dalam sektor perbankan Jordan. Analisis mengesahkan bahawa prestasi operasi dan prestasi kualiti adalah pengantara hubungan antara TQM dan kelebihan daya saing. Kajian ini memberikan sumbangan teori dengan menekankan peranan prestasi operasi dan kualiti sebagai pengantara dalam hubungan antara TQM dan kelebihan daya saing, serta menyumbang kepada kemajuan teori RBV. Secara praktikal, kajian ini menyumbang kepada penggubal dasar dan pengurus bank dengan menyediakan maklumat penting tentang TQM, prestasi operasi, dan prestasi kualiti untuk meningkatkan kelebihan daya saing bank di Jordan.