

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

**THE IMPACT OF KEY PERFORMANCE INDICATOR ON EMPLOYEE  
JOB PERFORMANCE FOR THE LOGISTICS COMPANIES IN JORDAN**

**MOHAMMAD FALAH ALJAM`AN**

**AUGUST 2023**

**Main Supervisor : Ts. Mohd Saiful Izwaan bin Saadon, Ph.D.**

**School/Institute : Faculty of Maritime Studies**

The study aims to investigate the impact of key performance indicators on employee job performance for the logistics companies in Jordan. The quantitative design is used to analyze the digital information in the form of a statistical method on a sample of employees of logistics companies in Jordan. The results showed a positive effect between “cost, financial, employee performance, customer satisfaction” on job performance in logistics companies in Jordan. The results also indicated that the gender variable did not cause any statistically significant differences in the global KPIs nor in job performance. There are also statistically significant differences in the global KPIs and job performance according to the age group variable. Moreover, there are also statistically significant differences in global key performance indicators and job performance according to the variables of job experience, job level, and the general experience. Given these findings, the study recommends that logistics companies should focus on the performance indicators, as these indicators are very important in measuring the performance of individuals “the performance of institutions”, the performance of plans, as well as the performance of programs and technology and other related elements that needs evaluation and follow-up in general towards enhancing the performance of employees for logistics services companies in Jordan.

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

**IMPAK PETUNJUK PRESTASI UTAMA KE ATAS PRESTASI KERJA  
KAKITANGAN BAGI SYARIKAT LOGISTIK DI JORDAN**

**MOHAMMAD FALAH ALJAM'AN**

**AUGUST 2023**

**Penyelia : Ts. Mohd Saiful Izwaan bin Saadon, Ph.D**

**Pusat Pengajian/Institut : Fakulti Pengajian Maritim**

Kajian ini bertujuan untuk membangunkan petunjuk piawai prestasi utama global untuk meningkatkan prestasi pekerja bagi syarikat-syarikat perkhidmatan logistik di Jordan. Kajian menggunakan kaedah gabungan (quantitative) dalam kajian ini dan menganalisis maklumat digital dalam bentuk kaedah statistik, pada sampel pekerja-pekerja syarikat-syarikat komersial di Jordan. Keputusan kajian menunjukkan terdapat kesan positif antara (kos, kewangan, prestasi pekerja, prestasi pelanggan) terhadap prestasi kerja dalam syarikat-syarikat logistik di Jordan, dan keputusan kajian juga menunjukkan bahawa pemboleh ubah jantina tidak menyebabkan perbezaan yang signifikan secara statistik dalam petunjuk prestasi utama global atau dalam prestasi kerja, dan terdapat juga perbezaan yang signifikan secara statistik dalam petunjuk prestasi utama global dan prestasi kerja mengikut pemboleh ubah kumpulan umur, pengalaman kerja dan taraf pekerjaan, serta berdasarkan keputusan sebelum ini, kajian mengesyorkan agar syarikat-syarikat logistik digalakkan untuk memberi perhatian yang lebih kepada petunjuk prestasi kerana petunjuk ini sangat penting dalam mengukur prestasi individu (prestasi institusi), prestasi pelan, serta prestasi program dan teknologi serta segala yang memerlukan penilaian dan pemantauan secara umum bagi meningkatkan prestasi pekerja-pekerja dalam syarikat perkhidmatan logistik di Jordan.