

SULIT



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2023/2024

DPM50123: SERVICES MARKETING

TARIKH : 07 JUN 2024

MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan struktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1**SOALAN 1**

Marketers must have a clear understanding of products, consumer and market to ensure they will provide a competitive service offering.

Pemasar mesti mempunyai pemahaman yang jelas mengenai produk, pengguna, dan pasaran untuk memastikan mereka akan menyediakan tawaran perkhidmatan yang kompetitif.

CLO1

- (a) Define supplementary services by providing suitable examples.

Takrifkan perkhidmatan tambahan dengan memberikan contoh yang sesuai.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Explain any **FOUR (4)** services marketing mix.

*Jelaskan mana-mana **EMPAT (4)** campuran pemasaran perkhidmatan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Assuming you are a Raiya Hotel Marketing Officer who is directly involved in planning the hotel service delivery process. Write **TWO (2)** technological roles if the firm applies technology to its service delivery.

*Andaikan anda adalah Pegawai Pemasaran Hotel Raiya yang terlibat secara langsung dalam merancang proses penyampaian perkhidmatan hotel. Tuliskan **DUA (2)** peranan teknologi jika firma menggunakan teknologi dalam penyampaian perkhidmatannya.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) Describe with example the services encounter.
Terangkan dengan contoh pertemuan perkhidmatan.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) i. There are certain levels of customer contact representing customer's interaction and involvement with service personnel, physical elements, or both. Explain **TWO (2)** levels of customer contact in services by providing a suitable example.
*Terdapat beberapa tahap hubungan pelanggan yang mewakili interaksi dan penglibatan pelanggan dengan kakitangan perkhidmatan, elemen fizikal, atau kedua-duanya. Terangkan **DUA (2)** tahap hubungan pelanggan dalam perkhidmatan dengan memberikan contoh yang sesuai.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 ii. Mrs. Laura is the Marketing Manager at Fairly Beauty Spa operates its services around Ipoh, Perak. As an officer, she needs to understand the model of service consumption to ensure that she can plan an effective promotion strategy. Provide the first **TWO (2)** stages of the pre-purchase for spa services.
*Lawra adalah Pengurus Pemasaran di Kasa Salju Spa yang beroperasi di sekitar Ipoh, Perak. Sebagai pengurus, beliau perlu memahami model penggunaan perkhidmatan untuk memastikan bahawa beliau dapat merancang strategi promosi yang berkesan. Berikan **DUA (2)** peringkat pertama pra-pembelian dalam perkhidmatan spa.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) i. List **FIVE (5)** elements of services marketing communication mix.
Senaraikan LIMA (5) campuran komunikasi pemasaran perkhidmatan.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 ii. Explain **TWO (2)** approaches to pricing strategy in services.
Terangkan DUA (2) pendekatan strategi penetapan harga dalam perkhidmatan.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (b) Service distribution refers to the placement or delivery of services to the customers. The distribution is different from the distribution of physical goods. As a service-oriented company marketing manager, provide **TWO (2)** elements in the distribution of services that should be planned by marketers.
Pengagihan perkhidmatan merujuk kepada penempatan atau penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Pengedarannya berbeza daripada pengedaran barangan fizikal. Sebagai pengurus pemasaran syarikat berorientasikan perkhidmatan, sediakan DUA (2) elemen dalam pengedaran perkhidmatan yang perlu dirancang oleh pemasar.
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO1 (a) Describe one of the categories in services processing.
Huraikan salah satu kategori dalam pemprosesan perkhidmatan.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Explain **FOUR (4)** concepts of costs that customers might face when using the service by providing an example.
Terangkan EMPAT (4) konsep kos yang mungkin ditanggung pelanggan apabila menggunakan perkhidmatan.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) Mr. Haykal is the Marketing Manager of Sri Kenanga Hotel. As a service provider, he needs to come up with a strategy to improve his hotel productivity. Write **FIVE (5)** generic productivity improvement strategies that can be used by Mr. Haykal to improve their service productivity.
Encik Haykal ialah Pengurus Pemasaran bagi Hotel Sri Kenanga. Sebagai penyedia perkhidmatan, dia perlu tampil dengan strategi untuk meningkatkan produktiviti hotelnya. Tuliskan LIMA (5) strategi peningkatan produktiviti generik yang boleh digunakan oleh Encik Haykal untuk meningkatkan produktiviti perkhidmatan mereka.
- [10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT