

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2016

DPM6013 SERVICES MARKETING

**TARIKH : 02 NOVEMBER 2016
MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (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 soalan struktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**

Almost all the airline companies in Malaysia provide facilities to their customers through telephone and millions of transactions are conducted through telephones. This causes airline companies to increase their profits by reducing transaction costs and time meanwhile customers can save their time by doing transactions as fast as they want for example buying tickets and checking in on-line.

Kebanyakan syarikat penerbangan di Malaysia menyediakan perkhidmatan melalui telefon kepada pelanggan-pelangganya dan berjuta transaksi dikendalikan menggunakan telefon. Keadaan ini telah meningkatkan keuntungan pihak syarikat dengan mengurangkan kos transaksi dan masa urusniaga. Sementara itu pelanggan boleh menjimatkan masa mereka dengan menjalankan urusniaga mereka dengan cepat seperti yang mereka mahu contoh membeli tiket dan mendaftar masuk atas talian.

CLO1
C1

(a) Describe **FIVE (5)** characteristics of services in airline industry with example.

Terangkan LIMA (5) ciri-ciri perkhidmatan dengan contoh merujuk kepada industri penerbangan.

[15 marks]

[15 markah]

CLO1
C4

(b) There are problem faced by the airlines industry in categorizing their service process in this new millennium.

Terdapat masalah yang akan dihadapi oleh industri penerbangan dalam mengkategorikan proses perkhidmatan mereka dalam millennium baru.

- i. State **FIVE (5)** categories of new services.
Nyatakan LIMA (5) kategori perkhidmatan baru.
- ii. Differentiate between marketplace and marketspace.
Bezakan antara "marketplace" dan "marketspace".

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1
C2

- (a) There are four key costs that may incur when customers use a service. Explain **ALL** of them with suitable example.
Terdapat empat kos utama yang mungkin dikenakan apabila pelanggan menggunakan perkhidmatan. Terangkan KESEMUA kos tersebut dengan contoh yang bersesuaian.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (b) Intensive competition in service sector pushes firms to continually seek ways to improve their productivity. Discuss the generic productivity improvement strategies.
Persaingan yang hebat dalam sektor perkhidmatan banyak mendorong firma untuk terus mencari jalan dalam meningkatkan produktiviti mereka. Bincangkan mengenai strategi generik di dalam peningkatan produktiviti.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

The delivery of hospitality service always involves people, this issue is centered on the management of people, and in particular on the interactions between guests and staff, this interaction is called service encounters. In the eyes of our guests, the success and failure of service business overall impact from which classed

Penyampaian perkhidmatan selalunya melibatkan manusia, isu ini merupakan titik tengah pengurusan manusia, dan kebanyakannya merupakan interaksi antara tetamu dan staf, interaksi ini dinamakan perhubungan kaunter. Pada pandangan tetamu kami, kejayaan dan kegagalan perniagaan perkhidmatan bergantung kepada impak secara keseluruhan dari perhubungan kaunter yang mana dikelaskan.

CLO2
C1

- (a) Define service encounters.
Berikan definisi pertemuan perkhidmatan.

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C4

- (b) Services can be viewed as a system that integrate operations, delivery and marketing. Draw a complete diagram of a service as a system in the hospital.
Perkhidmatan boleh dilihat sebagai satu system yang terdiri daripada operasi, penyampaian dan pemasaran. Lukiskan satu gambarajah perkhidmatan yang bertindak sebagai satu sistem di hospital.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C5

- (c) There are service quality dimensions that the customers always use in measuring the service quality. Describe how **FIVE (5)** service quality dimensions can be used to measure the service quality in hospital.
Terdapat dimensi kualiti perkhidmatan yang ditakrifkan mengikut pandangan pelanggan untuk menilai kualiti. Terangkan bagaimana LIMA (5) dimensi kualiti perkhidmatan digunakan untuk menilai kualiti perkhidmatan hospital.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO3
C2

(a) The flower of service describes the core product surrounded by supplementary services. Explain the supplementary services with one example for each cluster.

Bunga perkhidmatan menggambarkan produk teras dikelilingi oleh perkhidmatan sampingan. Terangkan perkhidmatan sampingan dengan satu contoh bagi setiap kelopak.

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C3

(b) Today there are various factors that influence the development of the economy.

Describe **FIVE (5)** prospects for growth in global services.

Hari ini, terdapat pelbagai faktor yang mempengaruhi perkembangan ekonomi.

*Terangkan **LIMA (5)** prospek pertumbuhan dalam perkhidmatan global.*

[15 marks]

[15 markah]

.
.
.
SOALAN TAMAT