

## SECTION A : 100 MARKS

## BAHAGIAN A : 100 MARKAH

## INSTRUCTION:

This paper consists of **FOUR (4)** essay questions. Answer **ALL** questions.

## ARAHAN:

Kertas soalan ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan esei. Jawab **SEMUA** soalan.

## QUESTION 1

## SOALAN 1

- (a) Discuss the differences between core product and its supplementary services with relevant example.

*Bincangkan perbezaan di antara produk teras dan perkhidmatan sampingan dengan menggunakan contoh yang bersesuaian.*

[4 marks]

[4 markah]

- (b) A service business can be viewed as a system that integrates operation, delivery and marketing system. Explain service as a system.

*Sebuah perniagaan perkhidmatan boleh dilihat sebagai satu sistem yang terdiri daripada operasi, penyampaian dan pemasaran. Terangkan bagaimana perkhidmatan dikatakan sebagai satu sistem.*

[12 marks]

[12 markah]

- (c) Differentiate the **THREE (3)** levels of customer contact.

*Bezakan **TIGA (3)** tahap bagi perhubungan pelanggan*

[9 marks]

[9 markah]

SULIT

**POLITEKNIK**  
Jabatan Pengajian Politeknik

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI DISEMBER 2012

PM601: SERVICES MARKETING

TARIKH : 30 APRIL 2013

TEMPOH : 2 JAM (2.30 PM – 4.30 PM)

---

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

Esei ( 4 Soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

CLO2  
C2CLO2  
C2CLO2  
C2

*Di dalam situasi di mana pelanggan terlibat di dalam proses pengeluaran servis, pengurus pemasaran harus memikirkan tentang apakah strategi yang sepatutnya digunakan bagi mempengaruhi pelanggan supaya bertindak dengan cara yang lebih produktif. Terangkan **TIGA (3)** pendekatan pelanggan mengarah kepada peningkatan produktiviti.*

[12 marks]

[12 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**CLO2  
C2

- (a) Define service quality.

[5 marks]

[5 markah]

CLO2  
C2

- (b) Discuss the customer's perspective on service quality.

*Bincangkan perspektif pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2  
C4

- (c) Explain
- FIVE (5)**
- guidelines for an effective customer service programme.

*Terangkan **LIMA (5)** garis panduan bagi program perkhidmatan pelanggan yang berkesan.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**CLO1  
C1

- (a) Traditionally, operation managers have been in charge of improving service productivity, whose approach typically has centered on such action. List down
- FIVE (5)**
- generic productivity improvement strategies.

*Tradisinya, pengurus operasi ditugaskan untuk menambahbaik produktiviti servis, menggunakan pendekatan yang biasanya ditumpukan kepada sesuatu tindakan. Senaraikan **LIMA (5)** strategi penambahbaik produktiviti generik (tidak khusus).*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1  
C2

- (b) Explain the prospect for growth in global services as below:

*Terangkan prospek bagi perkembangan servis secara global seperti berikut:*

- i. following the client.

*mengikuti klien*

[4 marks]

[4 markah]

- ii. global economies of scale.

*skala ekonomi global*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1  
C2

- (c) In situation in which customers are deeply involved in the service production process, marketing managers should think about what marketing strategies should be used to influence customer to behave in more productive ways. Explain
- THREE (3)**
- customer driven approaches to improve productivity.

## QUESTION 4

## SOALAN 4

CLO1  
C2

- (a) Explain the meanings of 'facilitating supplementary service' and 'enhancing supplementary service'.

*Terangkan maksud membantu perkhidmatan sampingan dan meningkatkan perkhidmatan sampingan.*

[4 marks]

[4markah]

- (b) Explain the flower of service elements with appropriate example as below:

*Terangkan elemen-elemen bunga perkhidmatan dengan contoh bersesuaian seperti di bawah:*

- i. Information

[3 marks]

*Informasi*

[3markah]

- ii. Hospitality.

*Layanan.*

[3 marks]

[3markah]

- iii. Exception.

*Pengecualian.*

[3 marks]

[3markah]

CLO1  
C2

- (c) Discuss **FOUR (4)** information technology which affect the service industry.

*Bincangkan EMPAT (4) teknologi informasi yang memberi kesan di dalam industri perkhidmatan.*

[12 marks]

[12 markah]

CLO1  
C2

SOALAN TAMAT