

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2019

DPM6013: SERVICES MARKETING

TARIKH : 06 NOVEMBER 2019

MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **EMPAT (4)** 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**CLO1
C1

- (a) Identify **FIVE (5)** characteristics of services.

*Kenalpasti **LIMA (5)** ciri perkhidmatan.*

[5 marks]
[5 markah]

CLO1
C3

- (b) Social factor is one of the factors that stimulate the transformation of the service industry. Explain **FIVE (5)** social factors that contribute to the increased in demand for service industry.

*Faktor sosial adalah salah satu faktor yang merangsang transformasi industri perkhidmatan. Terangkan **LIMA (5)** faktor sosial yang menyumbang kepada peningkatan permintaan bagi industri perkhidmatan.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO1
C4

- (c) You are doing analysis of products offer for your beauty spa and realize that it needs to be improved especially on the supplementary services offered. Determine **FOUR (4)** supplementary services you can offer that relate to the flower of service.

*Anda melakukan analisis produk yang ditawarkan untuk spa kecantikan anda dan menyedari bahawa ia perlu dipertingkatkan terutama pada perkhidmatan tambahan yang ditawarkan. Tentukan **EMPAT (4)** perkhidmatan tambahan yang boleh anda tawarkan yang berkaitan dengan bunga perkhidmatan.*

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C2

(a) Briefly explain **FIVE (5)** elements of marketing communication mix.

Terangkan secara ringkas LIMA (5) elemen campuran komunikasi pemasaran.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

(b) More often, the customers incur several non-monetary costs while consuming a service.

Thus demand is a function of not only monetary price but also non-monetary prices. Explain **THREE (3)** non-monetary price which affects customer demand of services with suitable example for each.

Kebiasaannya, pelanggan menanggung beberapa kos bukan kewangan semasa mendapatkan sesuatu perkhidmatan. Oleh itu permintaan adalah fungsi bukan sahaja harga kewangan tetapi juga harga bukan kewangan. Terangkan TIGA (3) harga bukan kewangan yang mungkin mempengaruhi permintaan pelanggan terhadap perkhidmatan beserta contoh yang sesuai bagi setiap satu.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO2
C1

(a) Define flowcharting.

Definisikan carta aliran.

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C4

(b) Illustrate a flowchart for a possession processing service.

Lakarkan carta alir bagi perkhidmatan pemprosesan milikan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C5

- (c) Develop a model that shows the service production system for high contact service. Explain clearly each stage of the service production system that you have developed.

Bangunkan model yang menunjukkan “service production system” bagi perkhidmatan yang mempunyai interaksi yang tinggi dengan pelanggan. Terangkan dengan jelas setiap peringkat “service production system” yang telah anda bangunkan.

[10 marks]
[10 markah]

CLO3
C2

QUESTION 4
SOALAN 4

- (a) Describe **FIVE (5)** reasons why failure in service quality occurs.

Huraikan LIMA (5) sebab kenapa berlakunya kegagalan dalam kualiti perkhidmatan.

[10 marks]
[10 markah]

CLO3
C3

- (b) Technology is influencing the practice of services marketing. It has resulted in tremendous potential for new service offerings. It is shaping the field of service enabling both customers and employees to get and provide customized services. Relate **THREE (3)** roles of technology that brought tremendous impact in Malaysian service industry.

Teknologi mempengaruhi amalan pemasaran perkhidmatan. Ia telah memberikan potensi besar bagi penawaran perkhidmatan baru. Ia membentuk bidang perkhidmatan bagi membolehkan kedua-dua pelanggan dan pekerja menyedia dan mendapatkan perkhidmatan yang dikehendaki. Kaitkan TIGA (3) peranan teknologi yang membawa kepada kesan yang besar dalam industri perkhidmatan di Malaysia.

[15 marks]
[15 markah]

SOALAN TAMAT