

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

**PENILAIAN ALTERNATIF BERIKUTAN
PELAKSANAAN PERINTAH KAWALAN BERSYARAT**

SESI JUN 2020

DPM6013 : SERVICE MARKETING

NAMA PENYELARAS KURSUS: DR AZIAM BTE MUSTAFA

KAEDAH PENILAIAN : PEPERIKSAAN ONLINE

JENIS PENILAIAN : SOALAN STRUKTUR (2 SOALAN)

TARIKH PENILAIAN : 17 DISEMBER 2020

TEMPOH PENILAIAN : 1 JAM

LARANGAN TERHADAP PLAGIARISM (AKTA 174)

**PELAJAR TIDAK BOLEH MEMPLAGIAT APA-APA IDEA, PENULISAN, DATA
ATAU CIPTAAN ORANG LAIN. PLAGIAT ADALAH SALAH SATU
PENYELEWENGAN AKADEMIK. SEKIRANYA PELAJAR DIBUKTIKAN
MELAKUKAN PLAGIARISM, PENILAIAN BAGI KURSUS BERKENAAN AKAN
DIMANSUHKAN DAN DIBERI GRED F DENGAN NILAI MATA 0.**

**(RUJUK BUKU ARAHAN-ARAHAN PEPERIKSAAN DAN KAEDAH PENILAIAN (Diploma) EDISI 6, JUN 2019,
KLAUSA 17.3)**

SECTION A : 50 MARKS
BAHAGIAN A : 50 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **TWO (2)** structured essay. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **DUA (2)** soalan esei berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1
SOALAN 1

The service industry is very wide in its nature. It covers a large range of activities that add value to businesses and individuals but the output is not a physical product, instead this industry enhances, maintains, repairs, shapes and perform different alterations to physical items.

Industri perkhidmatan sangat luas. Ini merangkumi pelbagai aktiviti yang memberi nilai tambah kepada perniagaan dan individu tetapi hasilnya bukan produk fizikal, sebaliknya industri ini meningkatkan, menyelenggara, memperbaiki, membentuk dan melakukan perubahan yang berbeza pada item fizikal.

CLO3
C3

- (a) List **FIVE (5)** service industries with an example of pure service businesses.

*Industri perkhidmatan sangat besar. Senaraikan **LIMA (5)** industri perkhidmatan dengan contoh perniagaan perkhidmatan tulen.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C3

- (b) Every industry faces some kind of challenges which are unique. Interpret **FIVE (5)** difficulties faced by the service industry.

*Setiap industri menghadapi beberapa cabaran yang unik. Huraikan **LIMA (5)** kesukaran yang dihadapi oleh industri perkhidmatan.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO3
C3

- (a) Flower of service is a visual framework for understanding the supplementary service elements that surround and add value to the core product. Flower of service is introduced by Christopher Lovelock that distinguishes between facilitating and enhancing supplementary services. These different supplementary services can be classified into eight petals. Sketch the supplementary services elements to display eight petals surrounding the center of a flower which is related to 5 Star hotel.

Bunga perkhidmatan adalah kerangka visual untuk memahami elemen perkhidmatan tambahan yang mengelilingi dan menambah nilai pada produk teras. Bunga perkhidmatan diperkenalkan oleh Christopher Lovelock yang membezakan di antara mempermudah dan meningkatkan perkhidmatan tambahan. Perkhidmatan tambahan yang berbeza ini dapat dikelaskan kepada lapan kelopak. Lakarkan elemen perkhidmatan tambahan untuk memaparkan lapan kelopak di sekitar pusat bunga yang berkaitan dengan hotel 5 Bintang.

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C3

- (b) Customers use five dimensions to form their judgments of service quality, which are based on a comparison between expected and perceived services. Demonstrate the **FIVE (5)** broad dimensions of service quality.

*Pelanggan menggunakan lima dimensi untuk menilai kualiti sesuatu servis berdasarkan kepada perbandingan di antara jangkaan dan tanggapan terhadap sesuatu perkhidmatan. Tunjukkan **LIMA (5)** dimensi kualiti bagi sesuatu perkhidmatan*

[15 marks]

[15 markah]

END OF QUESTION**SOALAN TAMAT**