

**SULIT**



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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PENILAIAN ALTERNATIF**

**SESI DIS 2020**

**DPM40073 : MARKETING RESEARCH**

---

**NAMA PENYELARAS KURSUS: NOORDINI BINTI ABDULLAH**

**KAEDAH PENILAIAN : PEPERIKSAAN ONLINE**

**JENIS PENILAIAN : ESEI BERSTRUKTUR (2) SOALAN**

**TARIKH PENILAIAN : 1 JULAI 2021**

**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)**

**INSTRUCTION:**

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

**ARAHAN:** *Bahagian ini mengandungi DUA(2) soalan berstruktur. Jawab semua soalan*

CLO2  
C4

**QUESTION 1****SOALAN 1**

Experience (E) and trust (T) are critical success factors for sustainable doctor-patient relationship. As a healthcare marketing researcher, you are required to investigate as to how these two factors are inter-related, thereafter examine their influences on patient satisfaction (PS) for the private hospitals in Malaysia. A total of five hundred patients (500) participated in the questionnaire survey nationwide

*Pengalaman (E) dan kepercayaan (T) adalah faktor kejayaan kritikal untuk hubungan doktor-pesakit yang lestari. Sebagai penyelidik pemasaran penjagaan kesihatan, anda diminta untuk menyelidiki bagaimana kedua-dua faktor ini saling berkaitan, setelah itu mengkaji pengaruh mereka terhadap kepuasan pesakit (PS) untuk hospital swasta di Malaysia. Sebanyak lima ratus pesakit (500) mengambil bahagian dalam tinjauan soal selidik di seluruh negara.*

- a) Determine the population and the sample in this study.

*Tentukan populasi dan sampel dalam kajian ini*

[3 marks]

[3 markah]

- b) Debate why sample should be used in this study instead of entire population

*Perbahaskan mengapa sampel harus digunakan dalam kajian ini dan bukan populasi*

[7 marks]

[7 markah]

- c) i Illustrate this study with theoretical framework  
*Tunjukkan kerangka teori berdasarkan kajian penyelidikan ini*
- ii Determine **THREE (3)** hypotheses based on the above theoretical framework  
*Berdasarkan kerangka teori di atas, sila nyatakan TIGA (3) hipotesis*
- [15 marks]  
[15 markah]

CLO2  
C4

**QUESTION 2**  
**SOALAN 2**

- a) After questionnaire has been returned from the fieldwork, figure out **SIX (6)** possible reasons for rejecting it  
*Setelah soal selidik dikembalikan dari kerja lapangan, cari ENAM (6) kemungkinan sebab untuk menolaknya*
- [12 marks]  
[12 markah]
- b) Determine **FOUR (4)** different methods for handling missing data  
*Tentukan EMPAT (4) kaedah yang berbeza untuk menangani data yang hilang*
- [13 marks]  
[13 markah]

**SOALAN TAMAT**