

**SULIT**



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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PENILAIAN ALTERNATIF**

**SESI DIS 2020**

**DPM6013 : SERVICE MARKETING**

---

**NAMA PENYELARAS KURSUS: DR AZIAM BT MUSTAFA**

**KAEDAH PENILAIAN : PEPERIKSAAN ONLINE**

**JENIS PENILAIAN : SOALAN STRUKTUR (2 SOALAN)**

**TARIKH PENILAIAN : 9 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)**

**SECTION A : 50 MARKS**  
**BAHAGIAN A: 50 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

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

**ARAHAN:**

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

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

**QUESTION 1**

Service researchers have emphasized the importance of studying the service experience, which encompasses multiple service encounters. Relationships are built from a series of encounters with a firm and top managers today are expanding their strategies to design and manage the entire the entire process for a better experience by customer.

*Penyelidik perkhidmatan telah menekankan pentingnya mempelajari pengalaman perkhidmatan, yang merangkumi pelbagai pertemuan perkhidmatan. Hubungan dibina dari rangkaian pertemuan dengan syarikat yang tegas dan pengurus atasan hari ini memperluas strategi mereka untuk merancang dan menguruskan keseluruhan proses untuk pengalaman yang lebih baik oleh pelanggan.*

- (a) Interpret the difference between high contact and low contact service delivery.

*Tafsirkan perbezaan antara pemberian perkhidmatan hubungan tinggi dan hubungan rendah.*

[10 marks]

[10 markah]

- (b) Illustrate a diagram of service processing categories that shows the nature of the service action, who or what is the direct recipient of the service and the level of customer contact.

Huraikan dengan gambarajah kategori proses perkhidmatan yang menunjukkan sifat tindakan perkhidmatan siapa atau apakah penerima langsung perkhidmatan dan tahap hubungan pelanggan.

[15 marks]

[15 markah]

CLO3  
C3

CLO3  
C3

## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO3  
C3

- (a) Nowadays, marketing entitles more than just the emergence of a product, pricing it appealingly, and making it accessible to target customers. In addition, companies must communicate with customers, and what they communicate should not be missed by chance. List **SIX (6)** major elements to display the marketing communication mix in services in a table (including five (5) tools for each element).

*Saat ini, Pemasaran memberi hak lebih dari sekadar kemunculan produk, harga yang menarik, dan dapat diakses oleh pelanggan sasaran. Di samping itu, syarikat mesti berkomunikasi dengan pelanggan, dan apa yang mereka samoaikan tidak boleh ketinggalan. Senaraikan ENAM (6) elemen utama untuk memaparkan campuran komunikasi pemasaran dalam perkhidmatan dalam jadual (termasuk lima (5) alat untuk setiap elemen).*

[12 marks]

[12 markah]

CLO3  
C3

- (b) Promotion is an attempt by marketers to inform, persuade, or remind consumers and B2B users to influence their opinion or elicit a response. Most firms use some form of promotion because company and promotional strategies very widely. Describe **FIVE (5)** promotion strategies used in services and goods that reflect the special characteristics of services with an appropriate example.

*Promosi adalah percubaan oleh pemasar untuk memberitahu, meyakinkan, atau mengingatkan pengguna dan pengguna B2B untuk mempengaruhi pendapat mereka atau mendapatkan respons. Sebilangan besar syarikat menggunakan beberapa bentuk promosi kerana strategi syarikat dan promosi sangat meluas. Huraikan LIMA (5) strategi promosi yang digunakan dalam perkhidmatan dan barang yang menggambarkan ciri khas perkhidmatan dengan contoh yang sesuai.*

[13 marks]

[13 markah]

## SOALAN TAMAT