

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2021/2022

DPM50123: SERVICES MARKETING

TARIKH : 07 JULAI 2022

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 berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1**SOALAN 1**CLO1
C1

- (a) Describe **FIVE (5)** services marketing mix that applicable to use for the business services.

*Huraikan **LIMA (5)** campuran pemasaran perkhidmatan yang boleh digunakan untuk perkhidmatan perniagaan.*

[10 Marks]
[10 markah]

CLO1
C3

- (b) Bidadari Beauty & Spa offers the beauty & health care services. They realized that the supplementary services offered still need improvement. Prepare **THREE (3)** supplementary services that can be enhance for their services with suitable example.

*Bidadari Beauty & Spa menawarkan perkhidmatan kecantikan & penjagaan kesihatan. Mereka sedar bahawa perkhidmatan tambahan yang ditawarkan masih memerlukan penambahbaikan. Sediakan **TIGA (3)** perkhidmatan tambahan yang boleh dipertingkatkan bagi perkhidmatan mereka dengan contoh yang bersesuaian.*

[15 Marks]
[15 Markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1
C1
- (a) Describe **FOUR (4)** categorize of services processes.
*Huraikan **EMPAT (4)** kategori proses- proses perkhidmatan.*
- [10 marks]
[10 Markah]
- CLO1
C2
- (b) Discuss services that act as a system in any service providers with suitable example.
Bincangkan perkhidmatan yang bertindak sebagai sistem dalam mana-mana penyedia perkhidmatan dengan contoh yang sesuai.
- [15 Marks]
[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1
C2
- (a) Discuss **FOUR (4)** concepts of cost in services with an appropriate example.
*Bincangkan **EMPAT (4)** konsep kos dalam perkhidmatan beserta dengan contoh yang sesuai.*
- [10 Marks]
[10 Markah]
- CLO1
C3
- (b) The communications mix involves all the tools used to communicate with the customers or potential customers. Azman car workshop is a new company that provide a service in repairing a car. Provide with suitable example **FIVE (5)** elements of marketing communication mix that will be used for that communication.
*Campuran komunikasi melibatkan semua alat yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan atau bakal pelanggan. Bengkel kereta Azman merupakan syarikat baru yang menyediakan perkhidmatan membaiki kereta. Berikan contoh yang sesuai **LIMA (5)** elemen campuran komunikasi pemasaran yang akan digunakan untuk komunikasi tersebut.*
- [15 Marks]
[15 Markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO1
C1
- (a) Describe pre- purchase model of service consumption.
Terangkan model pra-pembelian penggunaan perkhidmatan.
- [10 Marks]
[10 Markah]
- CLO1
C2
- (b) Explain **TWO (2)** elements of distribution in a services context with an appropriate example.
*Terangkan **DUA (2)** elemen - elemen pengedaran dalam kontek perkhidmatan beserta contoh yang sesuai.*
- [5 Marks]
[5 Markah]
- CLO1
C3
- (c) Service failure is when a firm or service provider fails to meet customer perceptions resulting in displeasure during service delivery. As a manager of delivery services, you need to recognize the approaches of improving service productivity. Prepare **FOUR (4)** improvement strategies based on generic productivity approach with an appropriate example.
*Kegagalan perkhidmatan ialah apabila firma atau penyedia perkhidmatan gagal memenuhi persepsi pelanggan yang mengakibatkan rasa tidak puas hati semasa penyampaian perkhidmatan. Sebagai pengurus perkhidmatan penghantaran, anda perlu mengenali pendekatan untuk meningkatkan produktiviti perkhidmatan. Sediakan **EMPAT (4)** strategi penambahbaikan berdasarkan pendekatan produktiviti generik dengan contoh yang sesuai.*
- [10 Marks]
[10 Markah]

SOALAN TAMAT