

**SULIT**



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI JUN 2017**

**DPM6013 : SERVICES MARKETING**

**TARIKH : 28 OKTOBER 2017**

**MASA : 11.15 PAGI - 1.15 PETANG (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** the questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan berstruktur. Jawab KESEMUA soalan.*

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

CLO1  
C1

(a) Explain **FIVE (5)** characteristic of services with suitable examples.

*Jelaskan LIMA (5) ciri-ciri perkhidmatan.*

[15 marks]

[15 markah]

CLO1  
C4

(b) In order for Berjaya Bank to compete with the other banks, they must make their products and services convenient in terms of place and time. If you were the strategic officer, determine of market place and market space for Berjaya Bank services.\*

*Untuk Bank Berjaya bersaing dengan bank-bank lain, mereka perlu menyediakan produk dan perkhidmatan mengikut tempat dan masa yang selesa serta bersesuaian. Jika anda dilantik sebagai pegawai strategik, kenalpasti pasaran tempat dan pasaran maya bagi perkhidmatan Bank Berjaya.*

[10 marks]

[10 markah]

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

CLO 1  
C2

(a) Explain **FIVE (5)** communication marketing mix in the concept of services.

*Jelaskan LIMA (5) campuran pemasaran komunikasi dalam konsep perkhidmatan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C3

(b) Interpret **THREE (3)** key costs that customers may incur in a fast food restaurant.

*Kenalpasti TIGA (3) kos utama yang dihadapi oleh pengguna dalam perkhidmatan restoran makanan segera.*

[15 marks]

[15 markah]

**QUESTION 3**  
**SOALAN 3**

CLO2  
C1

(a) Explain service encounter.

*Terangkan service encounter.*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO2  
C4

(b) Determine **THREE (3)** elements of service as a system.

*Terangkan TIGA (3) elemen yang terdapat bagi sesebuah perkhidmatan sebagai satu sistem.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO2  
C5

(c) Compare the level of customer contact stated below with suitable examples.

*Bezakan tahap hubungan pelanggan di bawah dengan contoh yang sesuai.*

i. High-Contact Services

*Perkhidmatan hubungan-tinggi*

[5 marks]  
[5 markah]

ii. Low-Contact Services

*Perkhidmatan hubungan-rendah*

[5 marks]  
[5 markah]

**QUESTION 4**  
**SOALAN 4**

CLO3  
C2

(a) Describe **FIVE (5)** customer's perspective of service quality with suitable example.

*Jelaskan LIMA (5) perspektif pelanggan tentang kualiti perkhidmatan dengan contoh yang sesuai.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO3  
C3

(b) Intensive competition in many service sector pushes firms to continually seek ways to improve their productivity. Interpret **THREE (3)** ways how productivity improvement impact quality and values.

*Persaingan yang hebat dalam sektor perkhidmatan banyak mendorong firma untuk terus mencari jalan dalam meningkatkan produktiviti mereka. Terangkan TIGA (3) cara bagaimana penambahbaikan dalam produktiviti memberi impak kepada kualiti dan nilai.*

[15 marks]  
[15 markah]

**SOALAN TAMAT**