

SULIT



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI I : 2024/2025

DPM30063: PRODUCT AND SERVICE MARKETING

TARIKH : 26 NOVEMBER 2024

MASA : 2.30 PTG – 4.30 PTG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** halaman bercetak.
Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SECTION A: 100 MARKS
BAHAGIAN A: 100 MARKAH

INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

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

CLO1

QUESTION 1

SOALAN 1

(a) Describe the following product classification:

Jelaskan klasifikasi produk berikut:

- | | | |
|-----|---|-------------------------|
| i. | Durable Goods
<i>Barangan Tahan Lama</i> | [3 marks]
[3 markah] |
| ii. | Services
<i>Perkhidmatan</i> | [3 marks]
[3 markah] |

CLO1

(b) Explain **TWO (2)** strategies that can be used through product life cycle for introduction stage by using suitable example.

*Terangkan **DUA (2)** strategi yang boleh digunakan melalui kitaran hidup produk bagi tahap pengenalan menggunakan contoh yang bersesuaian.*

[9 marks]
[9 markah]

CLO1

- (c) Rayffan Sdn Bhd has launched a new vegetable-based beverage. The product has received a positive response and high demand. To ensure the product's continued growth, write **FOUR (4)** strategies that the company can use at this growth stage, along with suitable examples.

*Rayffan Sdn Bhd telah melancarkan satu produk minuman baru berasaskan sayuran. Produk tersebut telah mendapat sambutan ramai dan permintaan tinggi. Dalam usaha untuk memastikan produk tersebut berkembang, tulis **EMPAT (4)** strategi yang boleh digunakan oleh syarikat ini bagi tahap perkembangan berserta contoh yang sesuai.*

[10 marks]
[10 markah]

CLO1

QUESTION 2

SOALAN 2

- (a) Describe the line pruning with an example.

Jelaskan pemangkasan garis dengan contoh.

[5 marks]
[5 markah]

- (b) A company can improve its product line by practising Product Line Decisions.

Explain the Product Line Decisions below:

Syarikat boleh menambah baik barisan produknya dengan mengamalkan Keputusan Barisan Produk. Terangkan Keputusan Barisan Produk di bawah:

- i. Product Line Sales and Profit

Jualan dan Keuntungan Barisan Produk

[2 marks]
[2 markah]

- ii. Product Line Market Share

Bahagian Pasaran Barisan Produk

[2 marks]
[2 markah]

- iii. Product Line Stretching
Regangan Barisan Produk

[2 marks]
[2 markah]

- iv. Product Line Filling
Pengisian Barisan Produk

[2 marks]
[2 markah]

CLO1

- (c) Mikayla Spa is known for its focus on facial treatments. Currently, Mikayla SPA offers only basic, oily skin, dry skin, and anti-aging face treatments. To grow her business, Mikayla believes she needs to improve her product mix. As a marketing student, apply **FOUR (4)** dimensions of the product mix to this spa, giving appropriate examples.

*Mikayla Spa terkenal dengan tumpuannya pada rawatan wajah. Pada masa ini, Mikayla hanya menawarkan rawatan asas, rawatan kulit berminyak, rawatan kulit kering, dan rawatan anti-penuaan. Untuk mengembangkan perniagaannya, Mikayla percaya dia perlu memperbaiki campuran produknya. Sebagai pelajar pemasaran, aplikasikan **EMPAT (4)** dimensi campuran produk kepada spa ini dengan memberikan contoh yang sesuai.*

[12 marks]
[12 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO1

- (a) Hotel services encompass the amenities, facilities, and assistance provided to ensure a comfortable and enjoyable stay for guests. Based on this statement:

Perkhidmatan hotel merangkumi kemudahan, fasiliti, dan bantuan yang disediakan untuk memastikan penginapan yang selesa dan menyenangkan bagi para tetamu. Berdasarkan kenyataan ini:

- i. Define services marketing.

Definisikan apa itu pemasaran perkhidmatan.

[4 marks]

[4 markah]

- ii. Describe any **TWO (2)** elements that a hotel can offer using the "*Flower of Service*" concept for its supplementary services.

Jelaskan DUA (2) elemen yang boleh ditawarkan oleh hotel menggunakan konsep "Flower of Service" untuk perkhidmatan tambahannya.

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- (b) In services marketing, customer contact refers to the interaction between customers and the service provider during the delivery of the service. Apply **THREE (3)** levels of customer contact, illustrating each with an appropriate example.

Dalam pemasaran perkhidmatan, hubungan pelanggan merujuk kepada interaksi antara pelanggan dan penyedia perkhidmatan semasa penyampaian perkhidmatan. Aplikasi TIGA (3) tahap hubungan pelanggan, dengan memberikan contoh yang sesuai untuk setiap tahap.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) Explain **FIVE (5)** dimensions of service quality with suitable example.

*Terangkan **LIMA (5)** dimensi kualiti perkhidmatan dengan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) You have just been appointed as a marketing manager of a fitness studio. You are asked by the manager to present a report on service productivity for the services offered by the company. Demonstrate **THREE (3)** productivity improvements that affect quality and value.

*Anda baru sahaja dilantik sebagai Eksekutif Pemasaran di pusat kecergasan. Anda diminta oleh pengurus untuk menyampaikan mengenai produktiviti perkhidmatan untuk perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat. Tunjukkan **TIGA (3)** peningkatan produktiviti memberi kesan kepada kualiti dan nilai.*

[15 marks]

[15 markah]

END OF QUESTIONS

SOALAN TAMAT