

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

DPM50123 : SERVICES MARKETING

**TARIKH : 03 DISEMBER 2024
MASA : 2.30 PTG – 4.30 PTG (2 JAM)**

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.
Bahagian A: 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. Answers **ALL** questions.

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

- | | |
|------|--|
| CLO1 | (a) List FIVE (5) factors stimulating the transformation of the service markets.
<i>Senaraikan LIMA (5) faktor yang merangsang transformasi perkhidmatan pasaran.</i>
<div style="text-align: right;">[5 marks]
[5 markah]</div> |
| CLO1 | (b) Explain the FIVE (5) characteristics of services.
<i>Terangkan LIMA (5) ciri-ciri perkhidmatan.</i>
<div style="text-align: right;">[10 marks]
[10 markah]</div> |
| CLO1 | (c) Kayla cafe is a business that offers a variety of premium food and drinks. You have been appointed as the cafe's marketing officer. Apply FOUR (4) enhancing supplementary services that the cafe could implement to improve its overall service product, add value to the customer experience and potentially differentiate the café from its competitors.

<i>Kayla cafe adalah sebuah perniagaan yang menawarkan pelbagai makanan dan minuman premium. Anda telah dilantik sebagai pegawai pemasaran kafe. Aplikasi EMPAT (4) perkhidmatan tambahan mempertingkat yang boleh dilaksanakan oleh kafe untuk menambah baik produk perkhidmatannya secara keseluruhan, menambah nilai kepada pengalaman pelanggan dan berpotensi membezakan kafe daripada pesaingnya.</i>
<div style="text-align: right;">[10 marks]
[10 markah]</div> |

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) State the three-stage model of service consumption.
Nyatakan model tiga-peringkat penggunaan perkhidmatan.
 [5 marks]
 [5 markah]
- CLO1 (b)(i) Explain **FOUR (4)** categories of services process with appropriate examples.
Terangkan EMPAT (4) kategori proses perkhidmatan dengan contoh yang bersesuaian.
 [10 marks]
 [10 markah]
- CLO1 (ii) Flowcharts are a way to understand the entire customer service experience. Using a flowchart for service delivery, sketch **ONE (1)** flowchart for getting regular car service maintenance at a car service center.
Carta alir ialah cara untuk memahami keseluruhan pengalaman perkhidmatan pelanggan. Dengan menggunakan carta alir untuk penyampaian perkhidmatan, lakarkan SATU (1) carta alir untuk mendapatkan perkhidmatan penyelenggaraan biasa kereta di pusat servis kereta.
 [10 marks]
 [10markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) (i) State **FIVE (5)** elements of the marketing communication mix for services.
Nyatakan LIMA (5) elemen campuran komunikasi pemasaran untuk perkhidmatan.
 [5 marks]
 [5 markah]

- CLO1 (ii) Explain the **THREE (3)** physical distribution flows in a service context.
*Jelaskan **TIGA (3)** aliran agihan fizikal dalam konteks perkhidmatan.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (b) As a newly appointed marketing executive at a fitness center, you have been tasked with presenting a pricing strategy for the services offered by the company. Prepare **TWO (2)** pricing strategies that the company could implement.

*Sebagai eksekutif pemasaran yang baru di lantik di pusat kecergasan, anda telah ditugaskan untuk membentangkan strategi harga untuk perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat. Sediakan **DUA (2)** strategi harga yang boleh dilaksanakan oleh syarikat,*

[10 marks]

[10markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- CLO1 (a) Explain **FOUR (4)** hierarchy of new service categories with suitable example.
*Terangkan **EMPAT (4)** hierarki kategori perkhidmatan baharu dengan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) Customers use specific service quality dimensions to evaluate the quality of a service. Provide **FIVE (5)** service quality dimensions with appropriate examples for each.

*Pelanggan menggunakan dimensi kualiti perkhidmatan tertentu untuk menilai kualiti perkhidmatan. Sediakan **LIMA (5)** dimensi kualiti perkhidmatan dengan contoh yang bersesuaian bagi setiap satu.*

[15 marks]

[15 markah]

END OF QUESTIONS

SOALAN TAMAT