

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

**PEPERIKSAAN AKHIR
SESI DISEMBER 2017**

DPM6013 : SERVICES MARKETING

**TARIKH : 10 APRIL 2018
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** the questions.

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**CLO1
C1

- (a) Describe **FIVE (5)** services marketing mix with examples.

Terangkan LIMA (5) campuran pemasaran perkhidmatan berserta dengan contoh.

[15 marks]

[15 markah]

CLO1
C4

- (b) Brand is defined as a name, design, symbols or combination of these elements that help in identifying a company's services and differentiating it from competitors. Distinguish **FOUR (4)** branding alternatives in services with suitable examples.

Jenama ditakrifkan sebagai nama, reka bentuk, simbol atau gabungan unsur-unsur ini yang membantu mengenal pasti perkhidmatan syarikat dan membezakannya daripada pesaing. Bezakan EMPAT (4) alternatif penjenamaan dalam perkhidmatan dengan contoh yang sesuai.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C2

- (a) There are **FOUR(4)** key costs (non-monetary) that may incur when customers use a service. Explain **ALL** of them with suitable examples.

Terdapat EMPAT(4) kos utama (bukan kewangan) yang mungkin dikenakan apabila pelanggan menggunakan perkhidmatan. Jelaskan KESEMUA kos tersebut dengan contoh yang bersesuaian.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (b) University ABC plans to grow business in Malaysia. Describe the elements of communication mix stated below with suitable examples :

Universiti ABC merancang ingin mengembangkan perniagaan di Malaysia. Terangkan elemen pemasaran campuran komunikasi yang dinyatakan di bawah berserta contoh yang bersesuaian :

- i. Advertising

Pengiklanan

[5 marks]

[5 markah]

- ii. Sales Promotion

Promosi Jualan

[5 marks]

[5 markah]

- iii. Corporate Design

Reka bentuk Korporat

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3

CLO2
C1

- (a) Define service as a system.

Definisikan perkhidmatan sebagai satu sistem.

[5 marks]

[5 markah]

CLO2
C4

- (b) Distinguish high contact services and low contact services.

Bezakan perkhidmatan hubungan tahap tinggi dan perkhidmatan hubungan tahap rendah.

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C5

- (c) Create a simple flowchart for service delivery of a possession processing for laptop repairing service.

Buat carta aliran yang ringkas untuk penyampaian perkhidmatan bagi proses pemilikan untuk perkhidmatan membaikpulih laptop.

[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO3
C2

- (a) Discuss the FIVE (5) service quality definition by David Garvin.

Bincangkan LIMA (5) definisi kualiti perkhidmatan berdasarkan David Garvin.

[10 marks]
[10 markah]

CLO3
C3

- (b) You are responsible to establish a new theme park in Malacca. Explain THREE (3) customer-driven approaches to improve productivity of the services offered by the theme park.

Anda bertanggungjawab untuk membangunkan sebuah taman tema baru di Melaka. Jelaskan TIGA (3) pendekatan berasaskan pelanggan untuk meningkatkan produktiviti perkhidmatan yang ditawarkan oleh taman tema tersebut.

[15 marks]
[15 markah]

SOALAN TAMAT