

**SULIT**



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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI DISEMBER 2016**

**DPM6013 : SERVICES MARKETING**

**TARIKH : 04 APRIL 2017  
MASA : 2.30 PM - 4.30 PM (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 struktur. Jawab SEMUA soalan.*

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

(a) Marketing a service product is different from marketing a tangible product. This is because service possesses distinct characteristics.

CLO1  
C1

Describe **FIVE (5)** characteristic of services marketing with an appropriate example.

*Pemasaran produk perkhidmatan berbeza dengan pemasaran produk ketara. Ini adalah kerana perkhidmatan mempunyai ciri-ciri yang berbeza.*

*Terangkan LIMA (5) ciri-ciri pemasaran perkhidmatan berserta dengan contoh yang sesuai.*

[15 marks]

[15 markah]

(b) Differentiate between Market Space and Market Place and give suitable examples for each.

CLO1  
C4

*Bezakan antara Pasaran Ruang dan Pasaran Tempat dengan memberikan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO1  
C2

- (a) Explain the
- THREE (3)**
- flows of distribution in services context.

*Jelaskan TIGA (3) aliran agihan dalam konteks perkhidmatan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C3

- (b) Explain
- THREE (3)**
- roles of technology in service by using a suitable example.

*Jelaskan TIGA (3) peranan teknologi dalam perkhidmatan dengan menggunakan contoh yang bersesuaian.*

[15 marks]

[15 markah]

## QUESTION 3

## SOALAN 3

CLO2  
C1

- (a) Draw the flower of service for a restaurant.

*Lukiskan 'flower of service' bagi sebuah restoran.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2  
C4

- (b) The services can be viewed as a system that integrates operations, delivery and marketing. Differentiate between a high contact service and low contact service.

*Perkhidmatan boleh dilihat sebagai satu sistem yang terdiri daripada operasi, penyampaian dan pemasaran. Bezakan antara perkhidmatan tahap tinggi dan perkhidmatan tahap rendah.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2  
C5

- (c) There are services quality dimensions that the customers always use in measuring the services quality. Explain
- TWO (2)**
- of these services quality dimensions.

*Terdapat dimensi kualiti perkhidmatan yang ditakrifkan mengikut pandangan pelanggan untuk menilai kualiti. Jelaskan DUA (2) dimensi kualiti perkhidmatan tersebut.*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 4

## SOALAN 4

CLO3  
C2

- (a) Service is a system that involved certain processes in delivering service product. Explain
- THREE (3)**
- most important components of the service system.

*Perkhidmatan ialah sistem yang melibatkan proses-proses tertentu dalam menyampaikan produk perkhidmatan. Jelaskan TIGA (3) komponen yang paling penting dalam sistem perkhidmatan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3  
C3

- (b) Nowadays there are various factors that influence the development of the economy.

Describe **THREE (3)** prospects for growth in the global services.*Kini, terdapat pelbagai faktor yang mempengaruhi perkembangan ekonomi.**Terangkan TIGA (3) prospek pertumbuhan dalam perkhidmatan global.*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT