

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI DISEMBER 2015

PM601: SERVICES MARKETING

TARIKH : 9 APRIL 2016

MASA : 2.30 PM – 4.30 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.

Esei (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan: Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

INSTRUCTIONS:

This section consists of **FOUR (4)** essay questions. Answer all questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan esei. Jawab semua soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**

- CLO1 (a) The product in services marketing concept are represented by core services and
C2 secondary services. Explain both services with suitable example.

Produk di dalam konsep pemasaran perkhidmatan diwakili oleh perkhidmatan teras dan perkhidmatan tambahan. Terangkan kedua-dua perkhidmatan tersebut dengan contoh yang bersesuaian.

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) Explain **FIVE (5)** characteristics of services.
C2

Terangkan LIMA (5) ciri-ciri perkhidmatan.

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (c) Describe any **FIVE (5)** new service categories.
C2

Huraikan LIMA (5) kategori perkhidmatan baru.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO2
C1 (a) Define service encounter.

Definisikan pertemuan perkhidmatan.

[3 marks]
[3 markah]

- CLO2
C2 (b) Differentiate **THREE (3)** levels of customer contact with suitable example.

Bezakan TIGA (3) tahap hubungan pelanggan dengan contoh yang sesuai.

[15 marks]
[15 markah]

- CLO2
C3 (c) Illustrate a service marketing system diagram for a low-contact service with suitable example.

Gambarkan diagram sistem pemasaran perkhidmatan untuk perkhidmatan rendah hubungan dengan contoh yang sesuai.

[7 marks]
[7 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- CLO1
C1 (a) Once the pricing objectives are understood, service provider must focus on the pricing strategy. Briefly explain **THREE (3)** foundation of pricing strategies with suitable example.

Setelah matlamat perletakan harga difahami, penyedia perkhidmatan perlu fokus kepada strategi perletakan harga. Terangkan TIGA (3) asas strategi harga beserta contoh yang sesuai.

[15 marks]
[15 markah]

- CLO1
C2 (b) Explain any **FOUR (4)** elements in marketing communication mix.

Bincangkan mana-mana EMPAT (4) elemen di dalam campuran komunikasi pemasaran.

[10 marks]
[10 markah]

SULIT

QUESTION 4

SOALAN 4

- CLO2
C1 (a) Define service quality.
Definisikan kualiti perkhidmatan.
- [3 marks]
[3 markah]
- CLO2
C2 (b) Explain **FIVE (5)** customer's perspective with regards to service quality.
Terangkan LIMA (5) kualiti perkhidmatan dari perspektif pelanggan.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO2
C2 (c) Explain **SIX (6)** guidelines for an effective customer service programme.
Terangkan ENAM (6) panduan dalam melaksanakan program perkhidmatan pelanggan yang efektif.
- [12 marks]
[12 markah]

SOALAN TAMAT