

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2016

PM601: SERVICES MARKETING

TARIKH : 26 OKTOBER 2016

MASA : 11.15 AM - 1.15 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

ESSAY : 100 MARKS

ESEI : 100 MARKAH

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
C1

(a) Explain the definition of services using suitable example.

Terangkan definisi servis menggunakan contoh yang sesuai.

[3 marks]

[3 markah]

CLO1
C2

(b) Describe **FOUR (4)** characteristics of services.

Huraikan EMPAT (4) ciri-ciri perkhidmatan.

[10marks]

[10markah]

CLO1
C4

(c) Compare **FOUR (4)** categories of services by using a diagram.

Dengan menggunakan gambarajah, bezakan EMPAT (4) kategori perkhidmatan.

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1
C2

- a) Explain the following terms by giving a suitable example:-
Terangkan pernyataan yang berikut dengan memberikan contoh yang sesuai:-

i) Core service/*Perkhidmatan utama*

ii) Supplementary service/*Perkhidmatan tambahan*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C4

- b) Differentiate between 'Marketspace' and 'Marketplace'.
Bezakan antara 'Pasaran Maya' dan 'Pasaran Tempat'.

[8 marks]

[8 markah]

CLO1
C2

- c) Explain any **SIX (6)** hierarchy of new services categories using suitable examples.

Terangkan mana-mana ENAM (6) hierarki untuk kategori perkhidmatan baru menggunakan contoh yang sesuai.

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO2
C2

- (a) Explain the **THREE (3)** levels of customer contact in services marketing.
Terangkan TIGA (3) tahap hubungan pelanggan di dalam pemasaran perkhidmatan.

[15 marks]

[15 markah]

CLO2
C2

- (b) Service marketing system include communication effort done by service provider to educate customers about their offering.

Describe the tangible elements and communication components in the service marketing system.

Sistem pemasaran perkhidmatan terdiri dari usaha komunikasi yang dilakukan oleh penyedia perkhidmatan untuk mengajar pelanggan tentang penawarannya.

Huraikan komponen komunikasi dan elemen-elemen yang ketara di dalam sistem pemasaran perkhidmatan.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO2
C2

- (a) There are services quality dimensions that the customers always use in measuring the services quality. State those **FIVE (5)** services quality dimensions and use appropriate examples to explain how those dimensions can be used to measure the service quality.

*Terdapat dimensi kualiti perkhidmatan yang ditakrifkan mengikut pandangan pelanggan untuk menilai kualiti. Nyatakan **LIMA (5)** dimensi kualiti perkhidmatan menggunakan contoh yang sesuai untuk menerangkan bagaimana dimensi tersebut digunakan untuk menilai kualiti perkhidmatan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C2

- (b) List **TEN (10)** steps that should be taken in implementing an effective customer service program in the organization.

*Senaraikan **SEPULUH (10)** langkah-langkah yang perlu diikuti oleh organisasi dalam melaksanakan program perkhidmatan pelanggan yang berkesan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2
C1

- (c) Identify **FIVE (5)** potential quality gaps in service.

*Kenalpasti **LIMA (5)** jurang kualiti yang berpotensi dalam perkhidmatan.*

[5marks]

[5 markah]

SOALAN TAMAT