

SECTION A : 100 MARKS
BAHAGIAN A : 100 MARKAH

INSTRUCTION:

This paper consists of **FOUR (4)** essay questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Kertas ini mengandungi EMPAT (4) soalan esei. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1
SOALAN 1

- (a) There are four (4) non-financial costs that customers may incur in using a service. Explain **ALL** of them with suitable example.

Terdapat empat (4) kos bukan kewangan penting yang mungkin melibatkan pelanggan di dalam menggunakan perkhidmatan. Terangkan SEMUA kos-kos tersebut dengan contoh yang bersesuaian.

[16 marks]
 [16 markah]

- (b) Development in telecommunication and computer technology have spurred many new approaches to the delivery of service. Discuss **THREE (3)** suitable examples of innovations for the delivery of service facilitated by technology.

Pembangunan di dalam telekomunikasi dan teknologi komputer telah menggalakkan pelbagai pendekatan baru kepada penyampaian perkhidmatan. Bincangkan TIGA(3) contoh inovasi yang sesuai bagi penyampaian perkhidmatan bersandarkan teknologi.

[9 marks]
 [9 markah]

SULIT

POLITEKNIK
 Jabatan Pengajian Politeknik

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
 JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
 KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2013

PM601 – SERVICES MARKETING

TARIKH : 28 OKTOBER 2013

TEMPOH : 2 JAM (2:30PM – 4:30PM)

Kertas ini mengandungi **EMPAT (4)** halaman bercetak.
 Bahagian A: Esei (4 soalan)
 Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

QUESTION 4
SOALAN 4

CLO2
C1

a) Define service quality.

Definisikan kualiti perkhidmatan.[5 marks]
[5 markah]CLO2
C4b) Explain the **FIVE (5)** customer's perspectives on service quality.*Huraikan LIMA (5) perspektif pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan.*[10 marks]
[10 markah]CLO2
C4c) Explain **FOUR (4)** failures in service quality with suitable example.*Jelaskan EMPAT (4) kegagalan dalam kualiti perkhidmatan beserta dengan contoh yang bersesuaian.*[10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT

QUESTION 2
SOALAN 2

CLO2
C2(a) Discuss the **THREE (3)** elements of 'service as a system'.*Bincangkan TIGA (3) elemen-elemen di dalam keseluruhan sistem perkhidmatan.*[15 marks]
[15 markah]CLO2
C2

(b) Explain the importance of service personnel in high-contact services.

Terangkan kepentingan perkhidmatan perseorangan bagi tahap tinggi di dalam sistem industri perkhidmatan.[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3
SOALAN 3

CLO1
C2(a) Describe **THREE (3)** factors stimulating the transformation of the service economy.*Huraikan TIGA (3) faktor yang merangsang kepada transformasi bagi ekonomi perkhidmatan.*[9 marks]
[9 markah]CLO1
C2

(b) Discuss the integrated service marketing (marketing mix in service) by giving an example of a transportation service.

Bincangkan pemasaran perkhidmatan bersepadu (campuran pemasaran di dalam perkhidmatan) dengan memberi contoh yang berkaitan dengan perkhidmatan pengangkutan.[16 marks]
[16 markah]