

INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4) essays** questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan esei . Jawab **SEMUA** soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**

- a) Define marketing and marketing management.

Berikan definisi pemasaran dan pengurusan pemasaran

[4 marks]

[4 markah]

- b) Describe **FIVE (5)** entities that can be marketed.

Jelaskan LIMA (5) entiti yang boleh dipasarkan .

[15 marks]

[15markah]

SULIT

POLITEKNIK
Jabatan Pengajian Politeknik

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2013

PM602 – MARKETING MANAGEMENT

TARIKH : 21 OKTOBER 2013

TEMPOH : 2 JAM (2:30PM – 4:30PM)

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** 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

CLO1
C1CLO1
C1

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO2
C4

- (a) By providing a suitable example, identify **THREE (3)** criteria which can determine whether a brand association can truly function as **point-of-differences**.

Dengan memberikan contoh yang sesuai, kenalpasti TIGA (3) kriteria menentukan samada ciri-ciri jenama yang benar-benar boleh berfungsi sebagai titik-perbezaan.

[12 marks]

[12 markah]

CLO2
C4

- (b) There are many products that can be differentiated in the form of size, shapes or physical structure. Explain how **feature, performance quality and style** make the differentiation possible.

Terdapat banyak produk yang boleh dibezakan dalam bentuk saiz, bentuk atau struktur fizikal. Terangkan bagaimana ciri, prestasi kualiti dan gaya membuat sesuatu pembezaan itu berjaya.

[13 marks]

[13 markah]

CLO2
C1

- c) Explain the core concepts below
Terangkan konsep asas di bawah

i) Needs
Keperluan

ii) Wants
Kehendak

iii) Demand
Permintaan

[6 marks]

[6 markah]

QUESTION 2
SOALAN 2CLO1
C2

- (a) Explain the meaning of customer relationship management with suitable example.

Terangkan maksud pengurusan perhubungan pelanggan beserta dengan contoh yang sesuai

[12 marks]

[12 markah]

- (b) Explain **FOUR (4)** framework steps in developing customer relationship management

Jelaskan EMPAT (4) langkah rangka kerja dalam membangunkan pengurusan perhubungan pelanggan

[13 marks]

[13 markah]

QUESTION 4
SOALAN 4CLO2
C4(a) Distinguish **FOUR (4)** strategies for 'market-followers'.*Bezakan EMPAT (4) strategi untuk 'market-followers'.*

[16 marks]

[16 markah]

CLO1
C2(b) Briefly explain **THREE (3)** key criteria as listed below in order to make the market segments effective.

- i. Measurable
- ii. Substantial
- iii. Accesible

Terangkan secara ringkas TIGA (3) kriteria utama seperti yang tersenarai dibawah bagi menjadikan segment pasaran berkesan.

- i. Boleh diukur
- ii. Kecukupan
- iii. Boleh dicapai

[9 marks]

[9 markah]

SOALAN TAMAT