

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI**

JABATAN PERDAGANGAN

PENILAIAN ALTERNATIF

SESI 1 : 2021/2022

DPM50123 : SERVICE MARKETING

NAMA PENYELARAS KURSUS: DR. AZIAM MUSTAFA

KAEDAH PENILAIAN : PEPERIKSAAN ONLINE

JENIS PENILAIAN : SOALAN STRUKTUR (4 SOALAN)

TARIKH PENILAIAN : 9 FEBRUARI 2022

TEMPOH PENILAIAN : 2 JAM

LARANGAN TERHADAP PLAGIARISM (AKTA 174)

**PELAJAR TIDAK BOLEH MEMPLAGIAT APA-APA IDEA, PENULISAN, DATA
ATAU CIPTAAN ORANG LAIN. PLAGIAT ADALAH SALAH SATU
PENYELEWENGAN AKADEMIK. SEKIRANYA PELAJAR DIBUKTIKAN
MELAKUKAN PLAGIARISM, PENILAIAN BAGI KURSUS BERKENAAN AKAN
DIMANSUHKAN DAN DIBERI GRED F DENGAN NILAI MATA 0.**

**(RUJUK BUKU ARAHAN-ARAHAN PEPERIKSAAN DAN KAEDAH PENILAIAN (Diploma) EDISI 6, JUN 2019,
KLAUSA 17.3)**

SECTION A: 100 MARKS
BAHAGIAN A: 100 MARKAH

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan berstruktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1

According to economic history, every developing country has gone through a transition from agriculture to industry, and then to the service sector as the main engine of growth.

Mengikut sejarah ekonomi, setiap negara membangun telah melalui peralihan daripada pertanian kepada industri, dan kemudian kepada sektor perkhidmatan sebagai enjin pertumbuhan utama.

- a) Indicate **FIVE (5)** differences of characteristics that describe the unique nature of services and goods with suitable examples.

Berikan LIMA (5) perbezaan ciri-ciri yang menggambarkan sifat unik perkhidmatan dan produk beserta contoh yang bersesuaian.

[10 marks]

[10 markah]

- b) Draw a diagram of new service category hierarchy with an explanation of each level.

Lukis gambar rajah hierarki kategori perkhidmatan baharu dengan penjelasan setiap peringkat.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2

Service as a system includes service operation system, service delivery system and service marketing system.

Perkhidmatan sebagai sistem merangkumi sistem operasi perkhidmatan, sistem penyampaian perkhidmatan dan sistem pemasaran perkhidmatan.

- a) Describe Service Operation System.

Huraikan Sistem Operasi Perkhidmatan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2

- b) Elaborate **THREE (3)** levels of contact in service operation system with an appropriate example of each level.

*Huraikan **TIGA (3)** tahap hubungan dalam sistem operasi perkhidmatan dengan contoh yang sesuai bagi setiap tahap.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3CLO1
C2

- a) Unlike product marketing, service marketing has its own set of challenges. Convincing customers and pricing intangible goods are difficult undertakings when selling off services. Explain **FOUR (4)** distinct categories of non-monetary costs.

*Tidak seperti pemasaran produk, pemasaran perkhidmatan mempunyai set cabarannya sendiri. Meyakinkan pelanggan dan menetapkan harga barangan tidak ketara adalah usaha yang sukar apabila menjual perkhidmatan. Terangkan **EMPAT (4)** kategori yang berbeza bagi kos bukan kewangan.*

[10 marks]

[10 markah]

- b) When it comes to distribution, there is frequently nothing to transfer in services. Experiences, performances, and solutions are not physically shipped and stored. Demonstrate **THREE (3)** interrelated flows that show what is being distributed. *Apabila bercakap tentang pengedaran, selalunya tiada apa-apa untuk dipindahkan dalam perkhidmatan. Pengalaman, prestasi dan penyelesaian tidak dihantar dan disimpan secara fizikal. Tunjukkan **TIGA (3)** aliran yang saling berkaitan yang menunjukkan apa yang diagihkan.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 4

Services have inputs and outputs. Intangible input and output make service processing a complex process.

Perkhidmatan mempunyai input dan output. Input dan output tidak ketara menjadikan pemrosesan perkhidmatan sebagai proses yang kompleks.

CLO1
C1

- a) Label a service processing category that shows the nature of the service action, who or what is the direct recipient of the service using a diagram.

Nyatakan kategori pemprosesan perkhidmatan yang menunjukkan sifat tindakan perkhidmatan, siapa atau apakah penerima langsung perkhidmatan menggunakan gambar rajah.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2

- b) Most firms apply few form of promotion methods because there are a variety of company and promotional strategies very widely. Choose **FIVE (5)** promotion strategies used in services and goods that reflect the special characteristics of services.

*Sebilangan besar syarikat menggunakan beberapa bentuk promosi kerana strategi syarikat dan promosi sangat meluas. Pilih **LIMA (5)** strategi promosi yang digunakan dalam perkhidmatan dan barang yang menggambarkan ciri khas perkhidmatan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C3

- c) Customers use five dimensions to form their judgments of service quality, which are based on a comparison between expected and perceived services. Demonstrate the **FIVE (5)** broad dimensions of service quality.

*Pelanggan menggunakan lima dimensi untuk menilai kualiti sesuatu servis berdasarkan kepada perbandingan di antara jangkaan dan tanggapan terhadap sesuatu perkhidmatan. Tunjukkan **LIMA (5)** dimensi kualiti bagi sesuatu perkhidmatan*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT