

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI I : 2022 / 2023

DPM50123: SERVICES MARKETING

TARIKH : 22 DISEMBER 2022

MASA : 2.30 PTG – 4.30 PTG (2 JAM)

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

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**CLO1
C1

- (a) Describe **TWO (2)** factors stimulating the transformation of the service markets with suitable examples in terms of;
- (i) Business trends
 - (ii) Advance in IT

*Terangkan **DUA (2)** faktor yang merangsang transformasi pasaran perkhidmatan dengan contoh yang sesuai dari segi;*

- (i) *Trend Perniagaan*
- (ii) *Kemajuan dalam IT*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (b) Sumur Sutera Spa offers the beauty and health care services. They realize that the supplementary services offered and branding strategies still need improvement.

Spa Sumur Sutera menawarkan perkhidmatan penjagaan kesihatan dan kecantikan. Mereka sedar bahawa perkhidmatan sampingan yang ditawarkan dan strategi penjenamaan memerlukan penambahbaikan.

- i. Prepare any **THREE (3)** supplementary services that can be enhanced in their services.

*Sediakan mana-mana **TIGA (3)** perkhidmatan sampingan yang ditawarkan yang masih memerlukan penambahbaikan.*

[9 marks]

[9 markah]

- ii. There are three types of branding strategies that are often used by most companies. Apply **THREE (3)** characteristics of each strategy along with beauty and health care services.

*Terdapat tiga jenis strategi penjenamaan yang selalu digunakan oleh kebanyakan syarikat. Aplikasi **TIGA (3)** ciri-ciri bagi setiap strategi bersesuaian dengan perkhidmatan penjagaan kesihatan dan kecantikan.*

[6 marks]

[6 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1
C1

- (a) Describe **THREE (3)** three-stage model of service consumption.

*Terangkan **TIGA (3)** model tiga-peringkat penggunaan perkhidmatan*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2

- (b) Customer involvement in service encounters is divided into three levels. Explain **THREE (3)** levels of customer contact with suitable example.

*Penglibatan pelanggan dalam pertemuan perkhidmatan dibahagikan kepada tiga peringkat. Jelaskan **TIGA (3)** peringkat hubungan pelanggan beserta contoh yang sesuai.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO1
C2

- (a) Explain **THREE (3)** flows of distribution in services context.
*Jelaskan **TIGA (3)** aliran agihan dalam konteks perkhidmatan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (b) You have just been appointed as a marketing executive at a fitness center. You are asked by the manager to present a pricing strategy for the services offered by the company. Propose **THREE (3)** pricing strategies that can be used by the company.

*Anda dilantik sebagai eksekutif pemasaran di sebuah pusat kecergasan. Anda diminta oleh pengurus untuk membentangkan strategi perletakan harga bagi perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat. Cadangkan **TIGA (3)** strategi penetapan harga yang boleh digunakan oleh syarikat.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO1
C1

- (a) Describe **FOUR (4)** categorize of service processes.
Terangkan EMPAT (4) kategori proses perkhidmatan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2

- (b) Explain **TWO (2)** non-monetary cost with suitable example.
Jelaskan DUA (2) kos bukan kewangan dengan contoh bersesuaian.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C3

- (c) There are service quality dimensions that customers always use in measuring the service quality. Apply **FIVE (5)** of these services quality dimensions.

Terdapat dimensi kualiti perkhidmatan yang ditakrifkan mengikut pandangan pelanggan untuk menilai kualiti. Aplikasikan LIMA (5) dimensi kualiti perkhidmatan tersebut.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT