

**SULIT**



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI JUN 2018**

**DPM6013 : SERVICES MARKETING**

**TARIKH : 29 OKTOBER 2018**

**MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (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. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN:**

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

**QUESTION 1****SOALAN 1**

- CLO1  
C1 (a) State **FIVE (5)** differences between services and goods.  
*Nyatakan LIMA (5) perbezaan di antara perkhidmatan dengan barangan.*  
[5 marks]  
[5 markah]
- CLO1  
C3 (b) By looking at services from a purely operational perspective, we can see that they can be categorized into four broad groups. Explain **FOUR (4)** service categories with suitable example.  
*Dengan melihat bentuk perkhidmatan dari perspektif operasinya yang sebenar, kita dapati perkhidmatan boleh dikategorikan kepada empat kumpulan utama. Terangkan EMPAT (4) kategori perkhidmatan beserta contoh yang bersesuaian.*  
[10 marks]  
[10 markah]
- CLO1  
C4 (c) A number of elements within the service offer can be identified, some of which are fundamental to the nature of the product, while others refine or differentiate it.  
Analyze two components of service product offer in bus services.  
*Sebilangan elemen di dalam penawaran perkhidmatan boleh dikenalpasti, sebahagiannya merupakan asas kepada sifat semulajadi produk, manakala yang lain menyempurnakan atau membezakannya.*  
*Kaji dua komponen tawaran dalam produk perkhidmatan bas.*  
[10 marks]  
[10 markah]

## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO1  
C2

- (a) There are four key costs that may incur when customers use a service. Explain these **FOUR (4)** costs with suitable examples.

*Terdapat empat kos utama yang wujud apabila pelanggan menggunakan perkhidmatan. Terangkan EMPAT (4) kos tersebut dengan contoh yang bersesuaian.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C3

- (b) Illustrate the distribution within the context of service by using an airline company as an example.

*Kenalpasti pengagihan dalam konteks perkhidmatan dengan mengambil syarikat penerbangan sebagai satu contoh.*

[15 marks]

[15 markah]

## QUESTION 3

## SOALAN 3

CLO2  
C1

- (a) Define service encounters.  
*Berikan definisi pertemuan perkhidmatan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2  
C4

- (b) What distinguishes high contact services with low contact services?  
*Apakah yang membezakan perkhidmatan hubungan tahap tinggi dengan perkhidmatan hubungan tahap rendah?*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2  
C5

- (c) Service can be viewed as a system that integrates operations, delivery and marketing. Draw a complete diagram of service as a system in a hair salon.  
*Perkhidmatan boleh dilihat sebagai satu sistem yang mengintegrasikan operasi, penyampaian dan pemasaran. Lukis satu gambarajah yang lengkap menunjukkan perkhidmatan sebagai satu sistem bagi sebuah salun menggunting rambut.*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 4

## SOALAN 4

CLO3  
C2

- (a) Describe the FIVE (5) perspectives on the definition of quality by David Garvin.

*Jelaskan LIMA (5) perspektif definisi kualiti mengikut David Garvin.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3  
C3

- (b) Aggressive competition in many service sectors pushes firms to continually seek ways to improve their productivity.

Illustrate FIVE (5) approaches to improve productivity using generic productivity improvement strategies.

*Persaingan sengit dalam sektor perkhidmatan mendorong syarikat terus mencari jalan untuk meningkatkan produktiviti mereka.*

*Terangkan LIMA (5) pendekatan untuk meningkatkan produktiviti menggunakan strategi peningkatan produktiviti generik.*

[15 marks]

[15 markah]

## SOALAN TAMAT