

**SULIT**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI I : 2023/2024**

**DPM50123: SERVICES MARKETING**

**TARIKH : 21 DISEMBER 2023**

**MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** 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 struktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

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

Services is defined as any act or performance offered by one party to another that is intangible, creates value and provides benefits for customers at specific times and places.

*Perkhidmatan ditakrifkan sebagai apa-apa tindakan atau prestasi yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak ketara, mewujudkan nilai dan menyediakan manfaat untuk pelanggan pada masa dan tempat tertentu.*

- CLO1 (a) List down **FIVE (5)** hierarchy of new service categories that can be offered by the service provider to deliver great value to customers.  
*Senaraikan **LIMA (5)** hierarki kategori perkhidmatan baru yang boleh ditawarkan oleh penyedia perkhidmatan untuk memberikan perkhidmatan bernilai tinggi kepada pelanggan.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO1 (b) Explain **FOUR (4)** characteristics of services.  
*Terangkan **EMPAT (4)** ciri-ciri perkhidmatan.*
- [10 marks]  
[10 markah]

- CLO1 (c) Assuming that you are the Marketing Officer of a restaurant that will be opening in Penang. Prepare **TWO (2)** marketing mix elements which need to be planned for the new restaurant to ensure it offers a competitive service in the market.
- Andaikan bahawa anda adalah Pegawai Pemasaran bagi sebuah restoran yang akan dibuka di Pulau Pinang. Sediakan **DUA (2)** elemen campuran pemasaran yang perlu dirancang bagi memastikan restoran baru anda menawarkan perkhidmatan yang kompetitif di pasaran.*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 2

### SOALAN 2

- CLO1 (a) Describe with example the levels of customer contact for people processing service.
- Jelaskan dengan contoh tentang tahap hubungan pelanggan untuk perkhidmatan yang melibatkan manusia.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) i. Explain **FOUR (4)** categories of service processes by providing suitable examples.
- Terangkan **EMPAT (4)** kategori proses-proses perkhidmatan dengan memberikan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- ii. Service is a system that involves a certain process to deliver service product as the output. Write any **TWO (2)** elements in a service as a system for planning the complete restaurant service offering.

*Perkhidmatan merupakan satu sistem yang melibatkan proses tertentu untuk menyampaikan produk perkhidmatan sebagai output. Tuliskan mana-mana **DUA (2)** elemen dalam perkhidmatan sebagai satu sistem untuk merancang penawaran perkhidmatan restoran yang lengkap.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

CLO1

- (a) i. Describe any **TWO (2)** approaches to pricing strategy in services.

*Jelaskan mana-mana **DUA (2)** pendekatan kepada strategi perletakan harga dalam perkhidmatan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- ii. Explain **FOUR (4)** concepts of costs in services by providing suitable example.

*Terangkan **EMPAT (4)** konsep kos dalam perkhidmatan dengan memberikan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) Most marketers have access to various forms of communication, collectively referred as a marketing communication mix. As a service-oriented company Marketing Manager, write **TWO (2)** marketing communications mix that can be executed in your company's service marketing plan by providing suitable example.

*Kebanyakan pemasar mempunyai akses kepada pelbagai bentuk komunikasi, yang seringkali dirujuk sebagai campuran komunikasi pemasaran. Sebagai Pengurus Pemasaran bagi sebuah syarikat berorientasikan perkhidmatan, tulis **DUA (2)** campuran komunikasi pemasaran yang boleh dilaksanakan dalam rancangan pemasaran perkhidmatan syarikat dengan memberikan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

#### QUESTION 4

#### SOALAN 4

- CLO1 (a) State **FIVE (5)** customer decision-making processes in the model of service consumption.

*Nyatakan **LIMA (5)** proses pembuatan keputusan pelanggan dalam model penggunaan perkhidmatan.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) Explain with example any **TWO (2)** components of service distribution.

*Terangkan dengan contoh **DUA (2)** komponen pengagihan perkhidmatan.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (c) Mrs. Riana is the Marketing Manager of a Fantasy Restaurant. As a service provider, she needs to come up with a strategy to improve her restaurant productivity. Prepare **TWO (2)** customer drivers – approaches that can be implemented by Mrs. Riana to improve their service productivity by providing suitable examples.

*Puan Riana adalah Pengurus Pemasaran bagi Restoran Fantasi. Sebagai penyedia perkhidmatan, dia perlu tampil dengan strategi untuk meningkatkan produktiviti restorannya. Sediakan **DUA (2)** pendekatan - berpandukan pelanggan yang boleh dilaksanakan oleh Puan Riana untuk meningkatkan produktiviti perkhidmatan mereka dengan memberikan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

**SOALAN TAMAT**