

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 II : 2024/2025

DPM50123 : SERVICES MARKETING

TARIKH : 14 MEI 2025

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

STRUCTURED QUESTIONS (100 MARKS)
SOALAN BERSTRUKTUR (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**SOALAN 1**

Service marketing refers to the process of promoting and selling any action or performance offered by one party to another that are intangible, creating value and providing benefits to the customers at a specific time and place.

Pemasaran perkhidmatan merujuk kepada proses mempromosikan dan menjual 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 | <p>(a) List FIVE (5) characteristics of services.
<i>Senaraikan LIMA (5) ciri-ciri perkhidmatan.</i></p> <p style="text-align: right;">[5 marks]
[5 markah]</p> |
| CLO1 | <p>(b) Explain any FOUR (4) services marketing mix.
<i>Jelaskan mana-mana EMPAT (4) campuran pemasaran perkhidmatan.</i></p> <p style="text-align: right;">[10 marks]
[10 markah]</p> |

- CLO1 (c) Assuming you are a Raiya Hotel Marketing Officer who is directly involved in planning the hotel service delivery process. Write down **FOUR (4)** supplementary service elements that can be used in your service offerings to ensure it provides a competitive service in the market.
- Andaikan bahawa anda adalah anda seorang Pegawai Pemasaran Hotel Raiya yang terlibat secara langsung dalam merancang proses penyampaian perkhidmatan hotel. Tuliskan **EMPAT (4)** elemen perkhidmatan tambahan yang boleh digunakan dalam penawaran perkhidmatan anda untuk memastikan ia menawarkan perkhidmatan yang kompetitif di pasaran.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1 (a) Describe **TWO (2)** first stages in the service pre-purchase stage.
- Jelaskan **DUA (2)** peringkat pertama dalam peringkat pra pembelian perkhidmatan.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) i. Explain **FOUR (4)** categories of service processes by giving suitable examples.
- Terangkan **EMPAT (4)** kategori proses perkhidmatan dengan memberikan contoh yang sesuai.*
- [10 marks]
[10 markah]

- ii. Service is a system that involves a certain process to deliver a service product as the output. Provide **TWO (2)** components in service as a system to plan a restaurant service offering.

*Perkhidmatan merupakan satu sistem yang melibatkan proses tertentu untuk menyampaikan produk perkhidmatan sebagai output. Sediakan **DUA (2)** komponen dalam perkhidmatan sebagai satu sistem untuk merancang penawaran perkhidmatan restoran.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

Service providers need to consider the customer's net value and understand the costs incurred by the customer.

Pembekal perkhidmatan perlu mempertimbangkan nilai bersih pelanggan dan memahami kos yang ditanggung pelanggan.

CLO1

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

*Jelaskan **DUA (2)** pendekatan strategi penetapan harga bagi perkhidmatan.*

[5 marks]

[5 markah]

- ii. Explain **FOUR (4)** concepts of costs that customers might face when using the water theme park service by providing suitable example.

*Terangkan **EMPAT (4)** konsep kos yang mungkin dihadapi pelanggan apabila menggunakan perkhidmatan taman tema air dengan memberikan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (b) Kasa Salju is a newly operated spa in Kuala Lumpur. As a spa Marketing Manager, write **TWO (2)** marketing communications mix that can be executed in your spa marketing plan by providing suitable example.
- Kasa Salju ialah sebuah spa yang baru beroperasi di Kuala Lumpur. Sebagai Pengurus Pemasaran spa, tuliskan DUA (2) campuran komunikasi pemasaran yang boleh dilaksanakan dalam pelan pemasaran spa anda dengan memberikan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO1 (a) Explain **FOUR (4)** branding strategies for services.
- Terangkan EMPAT (4) strategi penjenamaan bagi perkhidmatan.*
- CLO1 (b) Mrs. Florence is the Marketing Manager of the Glorious Star Hotel. As a hotel service provider, she needs to come up with a strategy to improve the hotel's productivity. Provide **THREE (3)** generic productivity improvement strategies that can be implemented to improve service productivity with suitable examples.
- Puan Florence adalah Pengurus Pemasaran bagi Hotel Glorious Star. Sebagai penyedia perkhidmatan, dia perlu tampil dengan strategi untuk meningkatkan produktiviti hotelnya. Sediakan TIGA (3) strategi peningkatan produktiviti generik yang boleh dilaksanakan untuk meningkatkan produktiviti perkhidmatan beserta contoh yang sesuai.*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT