

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

DPM30063 : PRODUCT AND SERVICE MARKETING

TARIKH : 16 MEI 2025

MASA : 3.00 PETANG - 5.00 PETANG (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

SECTION A: 100 MARKS***BAHAGIAN A: 100 MARKAH*****INSTRUCTION:**

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

ARAHAN:

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

CLO1

QUESTION 1***SOALAN 1***

- (a) State any **THREE (3)** strategies that can be used by marketers in the Product Life Cycle (PLC) through the maturity stage.

*Nyatakan mana-mana **TIGA (3)** strategi yang boleh digunakan oleh pemasar dalam Kitaran Hayat Produk (KHP) melalui peringkat kematangan.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- (b) Discuss the following product classifications:

Bincangkan klasifikasi produk-produk berikut :

- (i) Non-durable goods

[3 marks]

Barangan tidak tahan lama

[3 markah]

- (ii) Durable goods

[3 marks]

Barangan tahan lama

[3 markah]

- (iii) Services

[3 marks]

Perkhidmatan

[3 markah]

CLO1

- (c) “SmartHub” as an innovative product in a market that had limited competition. Initially, the sales were slow as customers were sceptical about the benefits. However, as more people started using it and sharing positive reviews, the product began to gain momentum by experiencing higher sales and competitors are beginning to enter the market with similar devices. Write **FOUR (4)** strategies of the growth stage that can be used by this company to defend its business in the market by giving appropriate examples.

*"SmartHub" sebagai produk inovatif di pasaran yang mempunyai persaingan yang terhad. Pada mulanya, jualan perlahan kerana pelanggan ragu-ragu mengenai faedahnya. Walau bagaimanapun, apabila lebih ramai orang mula menggunakannya dan berkongsi ulasan positif, produk itu mula mendapat momentum dengan mengalami jualan yang lebih tinggi dan pesaing mula memasuki pasaran dengan peranti serupa. Tulis **EMPAT (4)** strategi tahap pertumbuhan yang dapat digunakan oleh syarikat ini untuk mempertahankan perniagaannya di pasaran dengan memberikan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) Identify the meaning of product mix with its dimensions too.
Kenal pasti maksud campuran produk dengan dimensinya juga.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) The product mix consists of every product a business develops and sells. Within a product mix, there are four dimensions: width, length, depth, and consistency. Explain **ALL** the dimensions of product mix.
- Campuran produk terdiri daripada setiap produk yang dikembangkan dan dijual dalam perniagaan. Dalam campuran produk, terdapat empat dimensi-lebar, panjang, kedalaman dan konsistensi. Terangkan **SEMUA** dimensi campuran produk.*
- [8 marks]
[8 markah]
- CLO1 (c) Mr. Mateen Darwish is the Chief Executive Manager of Syarikat MD Sdn. Bhd. Is one of the laundry detergent manufacturers in Kelantan. He wants to expand his business to a wider market with new products in his product line. As a marketing consultant, you are assigned to provide **THREE (3)** types of line-stretching decisions that can be used by the company.
- Encik Mateen Darwish adalah Ketua Pengurus Eksekutif syarikat MD Sdn. Bhd. Ia adalah salah satu pengeluar pencuci pakaian di Kelantan. Dia mahu mengembangkan perniagaannya ke pasaran yang lebih luas dengan produk baharu dalam barisan produknya. Sebagai perunding pemasaran, anda ditugaskan untuk menyediakan **TIGA (3)** jenis keputusan peregangan garis yang boleh digunakan oleh syarikat.*
- [12 marks]
[12 markah]

CLO1

QUESTION 3**SOALAN 3**

- (a) FranYan Flowers & Gift is a flower and gift delivery company. Their delivery services cover various occasions, including birthdays, anniversaries, and surprise deliveries for customers. Based on this statement:

FranYan Flowers & Gift ialah syarikat penghantaran bunga dan hadiah. Perkhidmatan penghantaran mereka meliputi pelbagai majlis, termasuk hari lahir, ulang tahun dan penghantaran kejutan untuk pelanggan. Berdasarkan kenyataan ini:

- (i) List **FOUR (4)** characteristics of services marketing.

Senaraikan EMPAT (4) ciri-ciri pemasaran perkhidmatan.

[4 marks]

[4 markah]

- (ii) Describe **TWO (2)** supplementary services that FranYan Flowers & Gift can offer, along with suitable examples.

Terangkan DUA (2) perkhidmatan tambahan yang boleh ditawarkan oleh FranYan Flowers & Gift, berserta contoh yang sesuai.

[6 marks]

[6 markah]

- CLO1 (b) In services marketing, customer contact refers to the interaction between customers and the service provider during service delivery. Write in details **THREE (3)** levels of customer contact with suitable examples.
- Dalam pemasaran perkhidmatan, hubungan pelanggan merujuk kepada interaksi antara pelanggan dan penyedia perkhidmatan semasa penyampaian perkhidmatan. Tulis dengan terperinci **TIGA (3)** tahap hubungan pelanggan dengan contoh yang sesuai.*

[15 marks]

[15 markah]

CLO1 **QUESTION 4**
SOALAN 4

- (a) Explain **FIVE (5)** dimensions of service quality with suitable examples.

*Terangkan **LIMA (5)** dimensi kualiti perkhidmatan berserta contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (b) You have just been appointed as the Marketing Manager of a hotel with a family concept in Port Dickson. The package you offer is very worthwhile because the demand for hotel services is very encouraging. To ensure that the service operates better, the Managing Director of the company has asked you to prepare **THREE (3)** methods for increasing productivity that can affect the quality and value of the company.

*Anda baru sahaja dilantik sebagai Pengurus Pemasaran sebuah hotel berkonsepkan keluarga di Port Dickson. Pakej yang anda tawarkan sangat berbaloi kerana permintaan terhadap perkhidmatan hotel sangat menggalakkan. Bagi memastikan perkhidmatan beroperasi dengan lebih baik, Pengarah Urusan syarikat telah meminta anda menyediakan **TIGA (3)** kaedah untuk meningkatkan produktiviti yang boleh menjejaskan kualiti dan nilai syarikat.*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT