

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 : 2025/2026

DPM30063: PRODUCT AND SERVICE MARKETING

TARIKH : 02 MEI 2026

MASA : 11.30 PAGI – 1.30 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**

- (a) Companies offer various products in the market to satisfy customer needs and wants. These products differ in terms of their characteristics and nature.
Syarikat menawarkan pelbagai produk dalam pasaran bagi memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan. Produk-produk ini berbeza dari segi ciri-ciri dan sifatnya.
- i. Define product.
Takrifkan produk.
- [2 marks]
[2 markah]
- CLO1 ii. State any **TWO (2)** product classifications based on durability and tangibility with suitable example.
*Nyatakan mana-mana **DUA (2)** klasifikasi produk berdasarkan ketahanan dan keketaraannya berserta contoh yang sesuai.*
- [8 marks]
[8 markah]
- CLO1 (b) Hera's smart fitness watch has reached the maturity stage of its Product Life Cycle (PLC), with intense market competition and slowing sales growth. As the marketing manager, provide **THREE (3)** strategies of maturity stage that can be applied during this stage with suitable examples.

*Jam kecergasan pintar keluaran syarikat Hera's telah mencapai peringkat kematangan dalam Kitaran Hayat Produk (PLC), dengan persaingan pasaran yang sengit dan pertumbuhan jualan yang perlahan. Sebagai pengurus pemasaran, sediakan **TIGA (3)** strategi pada tahap matang yang boleh digunakan semasa peringkat ini beserta contoh yang sesuai.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- | | | |
|------|--|---------------------------------|
| CLO1 | <p>(a) Briefly define the product mix and its dimensions.
 <i>Takrifkan secara ringkas campuran produk beserta dimensinya.</i></p> | <p>[5 marks]
[5 markah]</p> |
| CLO1 | <p>(b) Explain TWO (2) product line stretching strategies and provide one example for each strategy.
 <i>Terangkan DUA (2) strategi peregangan produk dan berikan satu contoh bagi setiap strategi.</i></p> | <p>[8 marks]
[8 markah]</p> |
| CLO1 | <p>(c) “FreshBite Sdn. Bhd., a local snack manufacturer has received feedback that some of its products are outdated and not popular among younger consumers”. Based on above statement, expose strategies to manage its product line effectively to attract new customers and improve sales by providing suitable examples.
 <i>“FreshBite Sdn. Bhd., pengeluar snek tempatan, telah menerima maklum balas bahawa sebahagian produknya sudah ketinggalan zaman dan kurang digemari oleh golongan muda.”. Berdasarkan pernyataan di atas, dedahkan strategi untuk mengurus barisan produknya dengan berkesan bagi menarik pelanggan baharu dan meningkatkan jualan dengan memberikan contoh yang sesuai.</i></p> | |

- i. Line modernization
Pembaikan barisan

[4 marks]

[4 markah]

- ii. Line featuring
Penampilan barisan

[4 marks]

[4 markah]

- iii. Line pruning
Pemangkasan barisan

[4 marks]

[4 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

- CLO1 (a) Describe **FOUR (4)** dimensions of the product mix.
*Jelaskan **EMPAT (4)** dimensi campuran produk.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (b) Explain **FIVE (5)** supplementary services that enhance or facilitate the core services.
*Jelaskan **LIMA (5)** perkhidmatan tambahan yang menambahbaik atau memudahkan sesuatu perkhidmatan teras.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) Customers consider different aspects that affect their satisfaction and perception of quality. As a service manager, explain **FOUR (4)** dimensions of service quality that can influence customer evaluation.

*Pelanggan mengambil kira pelbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan dan persepsi mereka terhadap kualiti. Sebagai pengurus perkhidmatan, jelaskan **EMPAT (4)** dimensi kualiti perkhidmatan yang boleh mempengaruhi penilaian pelanggan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) “Quick Serve Café, a local coffee shop, has received complaints from customers about slow service and long queues during peak hours”. As a service manager, propose **THREE (3)** generic productivity improvement strategies that can be applied to address these issues, and provide with suitable examples.

*“Quick Serve Café, sebuah kedai kopi tempatan, telah menerima aduan daripada pelanggan mengenai perkhidmatan yang lambat dan barisan yang panjang semasa waktu puncak”. Sebagai pengurus perkhidmatan, cadangkan **TIGA (3)** strategi peningkatan produktiviti generik yang boleh diterapkan untuk menangani isu ini, dan memberikan contoh yang sesuai.*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT