



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI

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

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2025/2026

DTM20473: TOURISM AND HOSPITALITY MARKETING

TARIKH : 8 MEI 2026

MASA : 3.00 PETANG - 5.00 PETANG (2 JAM)

Kertas soalan ini mengandungi **LAPAN BELAS (18)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

TERBUKA

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SECTION B : 40 MARKS**BAHAGIAN B : 40 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**

- CLO 1 (a) Needs, wants and demands are the concepts related to marketing in tourism and hospitality. Define the following terms with example:
Keperluan, kehendak dan permintaan merupakan salah satu konsep yang berkaitan dengan pemasaran dalam pelancongan dan perhotelan. Berikan definisi istilah-istilah berikut beserta contoh:
- i. Needs
keperluan
- ii. Wants
kehendak
- CLO 1 (b) Explain **THREE (3)** characteristics of tourism and hospitality products.
Terangkan TIGA (3) ciri produk pelancongan dan hospitaliti.
- CLO 1 (c) Elaborate **FIVE (5)** types of general pricing approaches in marketing mix strategies.
Huraikan LIMA (5) jenis pendekatan harga umum dalam strategi campuran pemasaran.

[2 marks]

[2 markah]

[2 marks]

[2 markah]

[6 marks]

[6 markah]

[10 marks]

[10 markah]

TERBUKA

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO 1 (a) State **FIVE (5)** elements of marketing promotion mix.
*Nyatakan **LIMA (5)** elemen campuran promosi pemasaran.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO 1 (b) Packaging refers to the process of designing and crating the exterior and physical appearance of a product's container or covering. Packaging serves several important functions in marketing, and it plays a critical role in influencing consumer perceptions, choices, and overall brand experience, Explain **TWO (2)** importance of product packaging that influence consumers to proceed with their purchase.

*Pembungkusan merujuk kepada proses mereka bentuk dan menyusun rupa luaran dan fizikal bekas atau penutup produk. Pembungkusan menjalankan beberapa fungsi penting dalam pemasaran, dan ia memainkan peranan penting dalam mempengaruhi persepsi pengguna, pilihan dan pengalaman jenama keseluruhan, Jelaskan **DUA (2)** kepentingan pembungkusan produk yang mempengaruhi pengguna untuk meneruskan pembelian mereka.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO 1 (c) Discuss **FIVE (5)** types of promotion mix with examples.
*Bincangkan **LIMA (5)** jenis campuran promosi berserta contoh.*

[10 marks]

[10 markah]

**TERBUKA**

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO2

- (a) Marketing Information System (MIS) helps to gather, study, store and share information for smart marketing decision. MIS keeps companies informed about the market, customer needs and what competitors is doing. It serves a comprehensive data hub enabling the collection, organization and utilization of information crucial for sound decision making. Write **FOUR (4)** MIS components that can be used to find the best information in empowering businesses to understand market dynamics, customer behaviour and competitor strategies.

*Sistem Maklumat Pemasaran (MIS) adalah kit alat untuk perniagaan yang membantu mengumpul, mengkaji, menyimpan dan berkongsi maklumat penting untuk keputusan pemasaran pintar. MIS memastikan syarikat dimaklumkan tentang pasaran, keperluan pelanggan dan perkara yang sedang dilakukan oleh pesaing. Ia berfungsi sebagai hab data yang komprehensif, membolehkan pengumpulan, organisasi dan penggunaan maklumaat yang penting untuk membuat keputusan yang terbaik. Tuliskan **EMPAT (4)** komponen MIS yang boleh digunakan untuk mencari maklumat terbai dalam memperkasakan perniagaan, memahami pasaran dinamik, tingkah laku pelanggan dan strategi pesaing.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO2

- (b) Rembarung is a medium sized restaurant sells Nasi Padang. Lately the restaurant is facing a decline in sales. The management is unsure whether the issue is about poor brand awareness, ineffective promotions, changing customers preferences, or competition from nearby restaurant. They decided to conduct marketing research to identify the cause and develop a strategy to increase customers.

Based on the case given, sketch a marketing research process with an explanation for conducting effective marketing research that can help businesses solve their problem.

Rembarung ialah sebuah restoran bersaiz sederhana besar yang menjual nasi padang. Sejak keelakangan ini restoran tersebut mengalami penurunan jualan. Pihak pengurusan kurang pasti sama ada berpunca dari penjenamaan

TERBUKA

yang lemah, promosi yang kurang berkesan, perubahan cita rasa pelanggan, atau persaingan perniagaan dari restoran berdekatan.

Berdasarkan kes di atas, lakarkan proses penyelidikan pemasaran dengan penjelasan untuk menjalankan penyelidikan pemasaran yang berkesan yang boleh membantu perniagaan menyelesaikan masalah mereka dengan lebih baik.

[6marks]

[6 markah]

CLO2

- (c) Sultera Café intended to introduce a new menu and want to understand the local market preferences and demand. high demand. Their management team are aware of conducting quality research. They are concerned about gathering accurate and reliable data before launching the new menu. Determine **FOUR (4)** key requirements with explanation for ensuring that good research gathered by Sultera Café is accurate, reliable and valuable for making quality research results.

*Sultera Cafe ingin memperkenalkan menu baru dan memahami pasaran serta citarasa penduduk tempatan. Pihak pengurusan mahu hasil penyelidikan berkualiti. Mereka mementingkan data yang tepat dan dipercayai sebelum pelancaran menu baru. Tentukan **EMPAT (4)** keperluan berserta penjelasan bagi memastikan keputusan penyelidikan yang tepat dan dipercayai.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4

CLO2

- a) Explain **TWO (2)** factors segmenting consumers market in the hospitality industries with example.

*Terangkan **DUA (2)** faktor segmentasi pasaran dalam industri hospitality berserta contoh.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2

- b) Market segmentation enables hospitality and tourism organizations to better understanding customer needs and preference. Write **FIVE (5)** importance of segmentation.

TERBUKA

*Segmentasi pasaran membolehkan organisasi pelancongan dan hospitaliti lebih memahami kehendak dan pilihan pengguna. Tuliskan **LIMA (5)** kepentingan segmentasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2

- (c) You are in a Marketing Executive team of Hibiscus Hotel. The hotel owner asked your team to attract more customer and improve bookings. You and team need to analyze which digital marketing will achieve company goals. Determine **TWO (2)** benefits of digital marketing and how it can help business grow by improving customer engagement, brand awareness and bookings.

*Anda adalah Ketua Eksekutif Pemasaran di Hotel Hibiscus. Pemilik hotel meminta anda dan pasukan Eksekutif Pemasaran untuk menarik lebih ramai pengunjung dan tingkatkan tempahan bilik. Tentukan **DUA (2)** kelebihan pemasaran digital dan bagaimana ia dapat menjadikan perniagaan berkembang dengan meningkatkan penglibatan pelanggan, kesedaran jenama dan tempahan.*

[5 marks]

[5 markah]

TERBUKA

SOALAN TAMAT