

SULIT



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

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

JABATAN PELANCONGAN & HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2023/2024

DTM50153: TOURISM AND HOSPITALITY MARKETING

TARIKH : 27 MEI 2024

MASA : 11.30 PAGI – 1.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** halaman bercetak.

Bahagian A : Soalan Objektif (20 soalan)

Bahagian B : Soalan Esei (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SECTION B : 80 MARKS**BAHAGIAN B : 80 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **FOUR (4)** essay questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

- | | | |
|------|--|---------------------------------|
| CLO1 | <p>(a) Define marketing.
<i>Berikan definisi pasaran.</i></p> | <p>[2 marks]
[2 markah]</p> |
| CLO1 | <p>(b) Explain the term below:
<i>Jelaskan istilah di bawah:</i></p> <p>i. Market
<i>Pasaran</i></p> <p>ii. Want
<i>Kehendak</i></p> <p>ii. Demand
<i>Permintaan</i></p> | <p>[6 marks]
[6 markah]</p> |

The current state of the external market is quite difficult. A business's activities are impacted by external environmental conditions.

Keadaan semasa pasaran luar agak sukar. Aktiviti perniagaan dipengaruhi oleh keadaan persekitaran luaran.

- CLO1 (c) Based on the above statement, examine **FOUR (4)** external marketing environment in tourism and hospitality industry.

*Berdasarkan pernyataan di atas, huraikan **EMPAT (4)** persekitaran pemasaran luaran dalam industri pelancongan dan perhotelan.*

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

- CLO1 (a) List **TWO (2)** advantages of direct marketing

*Senaraikan **DUA (2)** kelebihan pemasaran secara langsung*

[2 marks]

[2 markah]

- CLO1 (b) Discuss **THREE (3)** characteristic of tourism or hospitality product

*Bincangkan **TIGA (3)** ciri-ciri produk pelancongan atau hospitality*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO1 (c) Marketing mix is a set of controllable, tactical marketing tools to produce the response from the target market. Write **FOUR (4)** types of marketing mix tool.

*Campuran pemasaran ialah satu set alat pemasaran taktikal yang boleh dikawal untuk menghasilkan tindak balas daripada pasaran sasaran. Tulis **EMPAT (4)** jenis alat campuran pemasaran.*

[12 marks]

[12 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) Give **FOUR (4)** marketing research process.
*Berikan **EMPAT (4)** proses di dalam melakukan penyelidikan pemasaran.*
[4 marks]
[4 markah]
- CLO1 (b) Explain **TWO (2)** types of marketing research method used for conducting marketing research in an organization.
*Bincangkan **DUA (2)** kaedah penyelidikan pemasaran yang digunakan bagi menjalankan penyelidikan pemasaran di sesebuah organisasi.*
[6 marks]
[6 markah]
- CLO1 (c) Good marketing research develops innovative ways to solve the problem in organization. Apply **FIVE (5)** key requirement for good marketing research to solve Adira Travel Agency problem.
*Penyelidikan pemasaran yang baik membangunkan cara inovatif untuk menyelesaikan masalah dalam organisasi. Gunakan **LIMA (5)** kunci utama bagi menghasilkan penyelidikan pemasaran yang baik untuk menyelesaikan masalah Agensi Pelancongan Adira.*
[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO1 (a) Elaborate **FOUR (4)** factors determining the selection of a market segment for tourism and hospitality product services.

Huraikan EMPAT (4) faktor yang menentukan pemilihan segmen pasaran untuk perkhidmatan produk pelancongan dan hospitaliti.

[8 marks]

[8 markah]

Market segmentation is crucial for businesses to effectively target their desired audience and tailor their marketing efforts.

Pembahagian pasaran adalah penting untuk perniagaan menyasarkan pelanggan dengan berkesan dan sesuai dengan usaha pemasaran mereka.

- CLO1 (b) According to the statement above, examine the relationship between market segmentation and marketing objectives in improving customer satisfaction and sales revenue.

Menurut pernyataan di atas, huraikan hubungan antara segmentasi pasaran dan objektif pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan hasil jualan

[12 marks]

[12 markah]

SOALAN TAMAT