

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 I : 2025/2026

DPM50123: SERVICES MARKETING

TARIKH : 29 NOVEMBER 2025

MASA : 2.30 PM – 4.30 PM (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

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**

- CLO1 (a) Assuming that you are the Marketing Officer of a new fitness centre that will be opening in Kuala Lumpur, describe **TWO (2)** marketing mix elements that need to be planned for the new fitness centre to ensure it offers a competitive service in the market.
- Andaikan bahawa anda adalah Pegawai Pemasaran bagi sebuah pusat kesihatan yang akan dibuka di Kuala Lumpur. Huraikan **DUA (2)** elemen campuran pemasaran yang perlu dirancang bagi memastikan restoran baru anda menawarkan perkhidmatan yang kompetitif di pasaran.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Services are unlike goods in several ways. Explain **FOUR (4)** major characteristics that highlight these differences.
- Perkhidmatan tidak sama seperti barangan dalam beberapa aspek. Terangkan **EMPAT (4)** ciri utama yang menonjolkan perbezaan tersebut.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) A private university in Malaysia is planning to expand its services by opening new faculties such as Medicine, Business, and Creative Arts. The management is considering different branding strategies to market these faculties.

Apply **FOUR (4)** main types of branding strategies for services in the context of higher education and recommend the most appropriate one for the university to strengthen its reputation and attract more students.

Sebuah universiti swasta di Malaysia merancang untuk mengembangkan perkhidmatannya dengan membuka fakulti baharu seperti Perubatan, Perniagaan dan Seni Kreatif. Pihak pengurusan sedang mempertimbangkan pelbagai strategi penjenamaan untuk memasarkan fakulti-fakulti tersebut.

*Gunakan **EMPAT (4)** jenis strategi utama penjenamaan perkhidmatan dalam konteks pendidikan tinggi dan cadangkan satu strategi yang paling sesuai untuk universiti bagi mengukuhkan reputasi serta menarik lebih ramai pelajar.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1

- (a) People-processing services require direct involvement of the customer in the service delivery process. Describe this process with suitable examples from the service industry.

Perkhidmatan berasaskan pemprosesan manusia memerlukan penglibatan langsung pelanggan dalam proses penyampaian perkhidmatan. Huraikan proses ini dengan contoh yang sesuai daripada industri perkhidmatan.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) i) The levels of customer contact reflect the extent of interaction between customers, service personnel, and physical environment. Explain **TWO (2)** levels of customer contact in services with suitable examples.

*Tahap hubungan pelanggan mencerminkan sejauh mana interaksi antara pelanggan, kakitangan perkhidmatan, dan persekitaran fizikal. Bincangkan **DUA (2)** tahap hubungan pelanggan dalam perkhidmatan dengan memberikan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- ii) In the pre-purchase stage of the model of service consumption, customers go through several steps before deciding to use a service. Demonstrate **FOUR (4)** key activities that occur during this stage and support your answer with suitable service-related examples.

Peringkat pra-pembelian dalam model penggunaan perkhidmatan, pelanggan melalui beberapa langkah sebelum membuat keputusan untuk menggunakan sesuatu perkhidmatan.

*Tunjukkan **EMPAT (4)** aktiviti utama yang berlaku dalam peringkat ini dan sokong jawapan anda dengan contoh yang berkaitan dengan perkhidmatan.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO1

- (a) i. Describe **TWO (2)** non-financial costs involved in determining a service's price.

*Huraikan **DUA (2)** kos bukan kewangan yang terlibat dalam menentukan harga sesuatu perkhidmatan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- ii. Aaron Medical Industries plans to enhance its competitiveness in the market. As the newly appointed marketing executive, discuss **TWO (2)** pricing strategies that could be implemented.

Aaron Medical Industries merancang untuk meningkatkan daya saingnya dalam pasaran. Sebagai eksekutif pemasaran yang baru dilantik, bincangkan DUA (2) strategi penetapan harga yang boleh dilaksanakan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) A different setting of mix marketing communication strategies is required to adapt them with several different situations. Show how 'advertising' and 'sales promotion' play their roles in attracting customers to experience your service (a recently started restaurant business).

Penetapan strategi campuran komunikasi pemasaran yang berbeza diperlukan untuk menyesuaikan dengan beberapa situasi yang berlainan. Tunjukkan bagaimana 'pengiklanan' dan 'promosi jualan' memainkan peranan dalam menarik pelanggan untuk mencuba perkhidmatan anda (sebuah perniagaan restoran yang baru dimulakan).

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- (a) Explain **FOUR (4)** facilitating supplementary service with suitable examples.

CLO1

Terangkan EMPAT (4) perkhidmatan tambahan yang memudahkan beserta contoh yang sesuai.

[10 marks]

[10 markah]

- (b) A Malaysian company, ProTech Electronics Sdn. Bhd., manufactures home appliances such as washing machines and refrigerators. The management emphasizes the importance of quality in its production process to maintain customer satisfaction and competitiveness in the market.

Apply **FIVE (5)** components of the manufacturing-based perspective of quality that ProTech Electronics Sdn. Bhd. should focus on to ensure high-quality products.

Sebuah syarikat di Malaysia, ProTech Electronics Sdn. Bhd., menghasilkan peralatan rumah seperti mesin basuh dan peti sejuk. Pihak pengurusan menekankan kepentingan kualiti dalam proses pengeluarannya untuk mengekalkan kepuasan pelanggan dan daya saing dalam pasaran.

*Gunakan **LIMA (5)** komponen perspektif asas-pembuatan kualiti yang boleh diberi tumpuan oleh ProTech Electronics Sdn. Bhd. untuk memastikan produk berkualiti tinggi.*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT