

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir  
Sidang Akademik 2015/2016

Mei/Jun 2016

**JRW 340/JRW 341 – Pemasaran Perkhidmatan**

Masa : 3 jam

---

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **TIGA (3)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **SEMUA** soalan.

Markah bagi setiap bahagian adalah seperti yang tercatat

**SOALAN 1 [20 markah]**

- (a) Apakah yang dimaksudkan dengan model “*servicescape*” yang dibangunkan oleh Mary Jo Bitner dalam persekitaran perkhidmatan?

(10 markah)

- (b) Salah satu dimensi yang terdapat dalam model ini adalah Dimensi Persekitaran (*Environmental Dimensions*). Bincangkan elemen-elemen utama yang terdapat dalam keadaan ambien (*ambient conditions*) dan kesannya terhadap pelanggan.

(10 markah)

**SOALAN 2 [20 markah]**

- (a) Mengekalkan hubungan dan menjamin kesetiaan pelanggan adalah penting. Mengapakah kesetiaan pelanggan ini dianggap amat penting bagi keuntungan sesebuah firma?

(5 markah)

- (b) Pada masa kini kebanyakan pemasar perkhidmatan telah memahami betapa pentingnya peranan Pengurusan Perhubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management, CRM*) dan telah diamalkan oleh kebanyakan industri beberapa tahun kebelakangan ini. Apakah peranan yang dimainkan oleh sistem Pengurusan Perhubungan Pelanggan ini dalam menyampaikan perkhidmatan yang bersesuaian dengan kehendak pelanggan dan dalam masa yang sama membina kesetiaan.

(15 markah)

**SOALAN 3 [20 markah]**

- (a) Bagi menangani secara berkesan segala aduan dan rasa tidak puas hati pelanggan, seseorang pengurus itu seharusnya memahami aspek utama perlakuan mengadu oleh pelanggan. Dari kajian perlakuan pengadu telah dikenal pasti 4 tujuan utama mengapa pelanggan mengadu. Nyatakan tujuan mengadu tersebut.

(10 markah)

- (b) Setiap kali berlaku ketidakpuasan atau aduan dalam perkhidmatan, pelanggan mengharapkan mereka mendapat pembelaan dan layanan yang adil. Apakah yang diharapkan oleh pelanggan apabila mereka telah membuat aduan ini?

(10 markah)

**SOALAN 4 [20 markah]**

- (a) Nyatakan 5 dimensi yang terdapat dalam kualiti perkhidmatan?  
(5 markah)
- (b) Apakah kaedah utama yang disyorkan bagi meningkatkan produktiviti perkhidmatan (*service productivity*)?  
(10 markah)

**SOALAN 5 [20 markah]**

- (a) Bincangkan peranan pemimpin dalam memupuk budaya perkhidmatan (*service culture*) dan peranan penting pemimpin untuk membangunkan budaya organisasi (*organizational culture*) yang kukuh?  
(12 markah)
- (b) Apakah trend utama yang menggambarkan kualiti dan sifat-sifat pemimpin masa hadapan?  
(8 markah)