



UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2016/2017

Mei/Jun 2017

JRW 341/JRW 441 – Pemasaran Perkhidmatan

Masa: 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA (2)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **SEMUA** soalan.

Setiap soalan diperuntukkan 20 markah.

SOALAN 1 [20 markah]

- (a) Jelaskan objektif pemasaran dan pendidikan dalam persekitaran perkhidmatan.
(5 markah)
- (b) Web syarikat boleh digunakan sebagai media komunikasi. Terangkan **LIMA (5)** tugas web dalam menyampaikan komunikasi pemasaran.
(15 markah)

SOALAN 2[20 markah]

Syarikat Penerbangan di Malaysia telah berkembang dengan pesat. Terdapat pelbagai pilihan syarikat penerbangan dengan pelbagai perkhidmatan tambahan yang berbeza-beza bagi menarik hati pelanggan. Daripada perspektif pelanggan, bincangkan **EMPAT (4)** peringkat Prestasi Perkhidmatan (*Service Performance*).
(20 markah)

SOALAN 3 [20 markah]

Lambakan barangan perkhidmatan daripada syarikat yang berpangkalan daripada China telah mengejutkan dunia dengan harga yang jauh lebih murah daripada harga pasaran. Namun terdapat rungutan daripada pengguna terhadap kualiti dan jaminan perkhidmatan yang disediakan oleh syarikat daripada China ini. Terangkan dan sertakan contoh bagi **EMPAT (4)** jenis Jaminan Perkhidmatan.
(20 markah)

SOALAN 4 [20 markah]

Permintaan terhadap barangan perkhidmatan telah meningkat kebelakangan ini. Permintaan yang meningkat ini telah menarik banyak syarikat untuk menjual barangan perkhidmatan. Bincangkan **LIMA (5)** cara untuk menguruskan PERMINTAAN (*DEMAND*) barangan perkhidmatan.
(20 markah)

SOALAN 5 [20 markah]

Dalam suasana ekonomi yang serba mencabar kini, anda selaku penasihat bakal graduan dikehendaki mencadangkan **EMPAT (4)** jenis perniagaan perkhidmatan yang boleh diusahakan oleh bakal graduan. Sila berikan alasan serta contohnya sekali bagi setiap jenis perniagaan yang dicadangkan.
(20 markah)