



UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2017/2018

Mei/Jun 2018

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 25 markah.

SOALAN 1 [25 markah]

Bincangkan setiap satu strategi di bawah ini berserta contohnya sekali:

- (a) Memperkuatkan dan mendalamkan hubungan (*Deepening the relationship*)
- (b) Perhubungan berasaskan ganjaran (*Reward based bonds*)
- (c) Hubungan berbentuk sosial (*Social bonds*)
- (d) Hubungan berbentuk keperibadian (*Customization bonds*)

SOALAN 2 [25 markah]

Terang dan huraikan **EMPAT (4)** kaedah yang boleh digunakan bagi menentukan calon pekerja yang terbaik dipilih oleh syarikat.

SOALAN 3 [25 markah]

Senarai dan bincangkan **SEMBILAN (9)** komponen utama di dalam *blueprint* perkhidmatan.

SOALAN 4 [25 markah]

Azman Musa telah bercadang membuka kedai gunting rambut hipster di kawasan perumahan yang baru dibangunkan. Beliau tidak mempunyai pengalaman dalam menjalankan perniagaan. Namun beliau mempunyai 8 tahun pengalaman sebagai tukang gunting rambut di Singapura. Anda dikehendaki menolong beliau dalam merealisasikan cita-cita beliau dengan memberi nasihat tentang perkara berkaitan dengan elemen produk perkhidmatan yang akan disediakan iaitu harga, promosi dan persekitaran yang diperlukan dalam menjayakan perniagaan gunting rambut hipster beliau.