

SULIT ANGKA GILIRAN: _____



Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2018/2019

Jun 2019

JRW441 – 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.

Pastikan anda menulis angka giliran anda di setiap kertas jawapan anda.

Anda tidak dibenarkan membawa keluar kertas soalan peperiksaan dari dewan peperiksaan.

Markah bagi setiap soalan adalah seperti yang tercatat.

...2/-

SULIT

SOALAN 1 (25 markah)

Terdapat **TIGA (3)** faktor utama yang mempengaruhi jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan (*customer expectations of service*). Anda dikehendaki:

- (a). Lukis gambar rajah yang menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan (*customer expectations of service*).

(10 markah)

- (b). Jelaskan maksud:

- (i). Perkhidmatan yang mencukupi (*adequate service*)
- (ii). Perkhidmatan yang diramalkan (*predicted service*)
- (iii). Zon toleransi (*zone of tolerance*)

(9 markah)

- (c). Terangkan bagaimana ketiga-tiga faktor di atas saling berkait.

(6 markah)

SOALAN 2 (25 markah)

- (a). Nyatakan ciri-ciri kategori perkhidmatan yang tidak fokus (*unfocused service*).

(4 markah)

- (b). Terdapat **TUJUH (7)** elemen utama dalam perkhidmatan (*seven Ps of service*). Merujuk kepada perkhidmatan perbankan, terangkan beserta contoh setiap elemen tersebut.

(21 markah)

SOALAN 3 (25 markah)

Terdapat **TIGA (3)** halangan aduan (*complaint barriers*) bagi pengguna yang tidak berpuas hati.

(a). Huraikan setiap halangan aduan (*complaint barriers*) tersebut. (19 markah)

(b). Jelaskan bagaimana firma dapat mengurangkan setiap halangan tersebut. (6 markah)

SOALAN 4 (25 markah)

(a). Terangkan maksud biometrik. (5 markah)

(b). Bincangkan kelebihan menggunakan ciri fizikal pelanggan (*customer's physical characteristics*) untuk meningkatkan produktiviti dalam penyampaian kualiti perkhidmatan. (20 markah)