

**SULIT**



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI JUN 2016**

**DPM3033 : CONSUMER BEHAVIOUR**

**TARIKH : 02 NOVEMBER 2016  
MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **TUJUH (7)** 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)** structure questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan struktur. Jawab semua soalan.*

**QUESTION 1****SOALAN 1**

CLO 1

C1

(a) Identify **FOUR (4)** bases of segmentation.

*Kenalpasti EMPAT (4) asas segmentasi.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO 1

C2

(b) Zoe went to a nearby retail store to buy a laptop for himself. The salesmen showed him all the latest models. The salesmen showed Zoe all the samples available and explained the specifications of each model. Before buying the laptop, Zoe checked few other options as well. He gathered the information from various sources such as newspaper, website, magazine advertisement, billboard, etc. After a few negotiations, Zoe immediately selected one for himself. Based on the above situation, explain the **FIVE (5)** stages of consumer buying decision making process.

*Zoe pergi ke kedai berhampiran untuk membeli komputer riba untuk dirinya sendiri. Jurujual menunjukkan kepadanya semua model terkini. Jurujual menunjukkan Zoe semua sampel yang sedia ada kepada beliau dan menjelaskan spesifikasi setiap model. Sebelum membeli komputer riba, Zoe memeriksa beberapa pilihan yang lain juga. Beliau mengumpulkan maklumat yang datang dari pelbagai sumber seperti akhbar, laman web, majalah pengiklanan, papan iklan dan sebagainya. Selepas beberapa rundingan, Zoe segera memilih satu untuk dirinya sendiri. Berdasarkan situasi di atas, terangkan LIMA (5) peringkat proses pembuatan keputusan pembelian pengguna.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 1  
C4

(c) Explain any **TWO (2)** new product characteristics that influence consumer acceptance.

*Terangkan mana-mana DUA (2) ciri-ciri produk baru yang mempengaruhi penerimaan pengguna.*

[7 marks]

[7 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**

(a) Perception may be explained as a three stage process which is used to give meaning to the stimuli received through the five senses. This three-stage process happen in mind. This process may take some time to happen but it is most likely to happen in an instant.

*Persepsi boleh dijelaskan sebagai satu proses tiga peringkat yang digunakan untuk memberi makna kepada rangsangan yang diterima melalui lima deria rasa. Proses tiga peringkat ini berlaku dalam minda. Proses ini mungkin mengambil masa untuk berlaku, tetapi ia adalah yang paling mungkin berlaku dalam sekelip mata.*

CLO 2  
C1

- i. Briefly describe **THREE (3)** stages of perception.  
*Gambarkan secara jelas TIGA (3) peringkat persepsi.*

[ 6 marks]

[ 6 markah]

CLO 2  
C1

- ii. List **FOUR (4)** sources of sensory inputs.  
*Senaraikan EMPAT ( 4 ) sumber input deria .*

[ 4 marks]

[ 4 markah]



Figure 1  
*Gambarajah 1*

Questions (b) and (c) based on figure 1

*Soalan (b) dan (c) adalah berdasarkan gambarajah 1*

CLO 2  
C2

(b) Based on figure 1, explain the theory founded by him along with suitable examples.

*Berdasarkan gambarajah di atas, huraikan teori yang di asaskan oleh beliau berserta dengan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 2  
C3

(c) Discuss the **FIVE (5)** important implications of the study.

*Interpretasikan implikasi penting hasil daripada kajian tersebut.*

[5 marks]

[5 markah]

## QUESTION 3

## SOALAN 3

CLO2  
C2

(a) Explain the term below:

*Terangkan terma dibawah.*

i. Social class

*Kelas sosial*

ii. Social status

*Status sosial*

[5 marks]

[5 markah]

CLO 2  
C3(b) Culture is a set of values, ideas, artifacts and other meaningful symbols that help individuals to communicate, interpret, and evaluate as members of society. Discuss **FOUR (4)** ways how the characteristics of culture can be applied in consumer behaviour.*Budaya adalah satu set nilai, idea-idea, artifak dan lain-lain simbol yang bermakna yang membantu individu berkomunikasi, mentafsir dan menilai sebagai ahli masyarakat. Bincangkan EMPAT (4) cara bagaimana ciri-ciri budaya boleh diaplikasikan dalam gelagat pengguna.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 2  
C4

(c) Compare the influence of reference groups towards consumer behaviour in terms of:

*Bandingkan pengaruh kumpulan rujukan terhadap gelagat pengguna dari segi:*

i. Informational influence

*Pengaruh informasi*

ii. Normative influence

*Pengaruh normative*

iii. Identification influence

*Pengaruh identiti*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 4

## SOALAN 4

CLO3  
C1(a) Describe **FOUR (4)** factors that influence the development of consumerism today.*Terangkan EMPAT (4) faktor yang mempengaruhi perkembangan konsumerism pada masa kini.*

[12 marks]

[12 markah]

CLO3  
C3

- (b) Amirul bought a handphone at a leading store in the city with one-year warranty. After using it for a month, suddenly the handphone was damaged. He went to the store to get compensation as promised but he was disappointed because the store did not want to be responsible for the damage. In your opinion, what are the FIVE (5) rights that can be claimed by him as a consumer?

*Amirul telah membeli telefon bimbit di sebuah kedai terkemuka di bandar dengan jaminan selama setahun. Selepas menggunakannya selama sebulan, tiba-tiba telefon bimbit tersebut rosak. Beliau cuba mendapatkan ganti rugi seperti yang dijanjikan namun dia kecewa kerana tuan kedai tidak mahu bertanggungjawab atas kerosakkan tersebut. Pada pandangan anda, apakah LIMA (5) hak-hak yang boleh dituntut oleh beliau sebagai pengguna.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3  
C4

- (c) Based on question (b), who are those that can help him in this situation. Why?

*Berdasarkan soalan (b), siapakah pihak yang boleh membantu beliau dalam situasi ini. Mengapa?*

[3 marks]

[3 markah]

SOALAN TAMAT