

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI DISEMBER 2015

**PM501: CONSUMER BEHAVIOR**

**TARIKH : 10 APRIL 2016**  
**MASA : 2.30 PM – 4.30 PM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.  
Esei (4 soalan)

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

SULIT

PM501: CONSUMER BEHAVIOR

**ESSAY QUESTION : 100 MARKS**  
**SOALAN ESEI : 100 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **FOUR (4)** essay questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan esei. Jawab SEMUA soalan.*

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

Market segmentation is an important aspect of consumer behavior. It delineates segments whose members are similar to one another in one or more characteristics and different from members of other segments.

*Pemetakan pasaran merupakan aspek penting dalam gelagat pengguna. Pemetakan pasaran memecahkan pasaran dimana ahli-ahli dalam segmen adalah mempunyai satu ciri atau lebih yang lebih kurang sama antara satu sama lain dan berbeza dengan segmen yang lain.*

CLO1  
C4

(a) Describe **FIVE (5)** basic segmentation variables and exemplify how you as a marketing manager can use these variables.

*Terangkan LIMA (5) asas segmentasi pasaran dan jelaskan bagaimana anda sebagai pengurus pemasaran menggunakan asas-asas segmentasi ini.*

[15 marks]

[15 markah]

CLO1  
C2

(b) Explain **FIVE (5)** factors that influence the growth of consumer behavior.

*Jelaskan LIMA (5) faktor yang mempengaruhi perkembangan aspek gelagat pengguna.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2  
SOALAN 2

- CLO1  
C1 (a) Define decision making.  
*Takrifkan pembuatan keputusan.* [3 marks]  
[3 markah]
- CLO1  
C2 (b) Diffusion process can be defined as a process by which the acceptance of an innovation is spread by communication to members of a social system over a period of time. Explain **FOUR (4)** elements of diffusion process.  
*"Diffusion process" boleh ditakrifkan sebagai satu proses di mana penerimaan inovasi yang disebarkan melalui komunikasi kepada ahli-ahli sistem sosial dalam tempoh masa yang tertentu. Terangkan EMPAT (4) elemen "Diffusion process".* [12 Marks]  
[12 Markah]
- CLO1  
C3 (c) Faris is a marketing student at one of the Polytechnics in Malaysia. He loves to read gadget magazines and surf the internet. He always searches for information about Samsung Note 4. Based on Faris's situation, illustrate **FIVE (5)** stages in the adoption process with suitable examples.  
*Faris adalah seorang pelajar pemasaran di salah sebuah Politeknik di Malaysia. Dia suka membaca majalah gajet dan melayari Internet. Dia sentiasa mencari maklumat lanjut mengenai telefon bimbit Samsung Note 4. Berdasarkan situasi Faris, terangkan LIMA (5) peringkat dalam proses penerimaan berserta contoh yang sesuai.* [10 marks]  
[10 markah]

QUESTION 3  
SOALAN 3

- CLO2  
C2 (a) Motivation is the cause for behaviour. Describe the positive and negative motivation with suitable example.  
*Motivasi adalah sebab kepada tingkah laku. Terangkan motivasi positif dan negatif beserta contoh yang sesuai.* [4 marks]  
[4 markah]
- CLO2  
C2 (b) Briefly describe the differences between the id, ego and the superego.  
*Terangkan secara ringkas perbezaan di antara id, ego dan superego.* [9 marks]  
[9 markah]
- CLO2  
C3 (c) Consumers are constantly bombarded by messages inducing them to change their attitudes. There are several strategies of attitude change. One of them is changing the basic motivational function. Explain **FOUR (4)** how attitudes can be created and modified by using the functional approach.  
*Pengguna sentiasa dihujani dengan mesej yang mendorong mereka untuk mengubah sikap mereka. Terdapat beberapa strategi perubahan sikap. Salah satu daripadanya mengubah asas fungsi motivasi. Terangkan EMPAT (4) bagaimana sikap boleh diwujudkan dan diubahsuai dengan menggunakan pendekatan fungsian.* [12 marks]  
[12 markah]

**QUESTION 4**  
**SOALAN 4**

- CLO3  
C1 (a) Define consumerism.  
*Berikan definisi kepenggunaan.*  
[3 marks]  
[3 markah]
- CLO3  
C1 (b) Name **TWO (2)** organizations which are responsible in consumer protection in Malaysia.  
*Namakan **DUA (2)** organisasi yang bertanggungjawab melindungi pengguna di Malaysia.*  
[2 marks]  
[2 markah]
- CLO3  
C1 (c) List down **FIVE (5)** unethical business practices.  
*Senaraikan **LIMA (5)** amalan perniagaan yang tidak beretika.*  
[5 marks]  
[5 markah]
- CLO3  
C2 (d) Explain **FIVE (5)** types of consumer rights.  
*Huraikan **LIMA (5)** jenis hak-hak pengguna.*  
[15 marks]  
[15 markah]

**SOALAN TAMAT**