

## SECTION ESSAY : 100 MARKS

## BAHAGIAN ESSAY : 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

CLO1  
C1

(a) Define the following :

*Berikan definisi berikut :*

i. Consumer behavior [3 marks]  
*Gelagat Pengguna [3 markah]*

ii. De'marketing [3 marks]  
*De'marketing [3 markah]*

CLO1  
C2

(b) Differentiate between buyer and consumer. [4 marks]

*Bezakan antara pembeli dan pengguna. [4 markah]*

CLO1  
C2(c) In accordance with the importance and application of consumer behavior, explain any **THREE (3)** factors that influence the growth of consumer behavior.

*Selaras dengan kepentingan dan aplikasi gelagat pengguna, terangkan mana-mana TIGA (3) faktor yang mempengaruhi perkembangan gelagat pengguna.*

[15 marks]

[15 markah]

SULIT

**POLITEKNIK**  
Jabatan Pengajian Politeknik

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENGAJIAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI DISEMBER 2012

PM501: CONSUMER BEHAVIOUR

TARIKH : 25 APRIL 2013

TEMPOH : 2 JAM (11.15 AM – 1.15 PM)

---

Kertas ini mengandungi **EMPAT (4)** halaman bercetak.

Esei (4 Soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

## QUESTION 4

## SOALAN 4

Consumerism issues either on business or marketing practices are reported almost every day by the media.

*Boleh dikatakan setiap hari isu kepenggunaan samada di dalam perniagaan atau pemasaran dilaporkan oleh pihak media.*

- CLO3  
C1 (a) Define consumerism. [3 marks]  
*Takrifkan kepenggunaan. [3 markah]*
- CLO3  
C1 (b) List **TWO (2)** examples of unfair marketing practices [2 marks]  
*Senaraikan **DUA (2)** contoh amalan pemasaran yang tidak adil [2 markah]*
- CLO3  
C2 (c) Describe the following functions of those agencies as below:  
*Jelaskan fungsi agensi-agensi berikut:*
- i. Federation of Malaysian Consumers' Association (FOMCA) [5 marks]  
*Persekutuan Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) [5 markah]*
- ii. Consumers Association of Penang [5 marks]  
*Persatuan Pengguna Pulau Pinang [5 markah]*
- CLO3  
C4 (d) Explain any **TWO (2)** issues related to consumerism in Malaysia.  
*Terangkan mana-mana **DUA (2)** isu yang berkaitan dengan kepenggunaan di Malaysia.*
- [10 marks]  
[10 markah]

SOALAN TAMAT

## QUESTION 2

## SOALAN 2

- CLO 1  
C1 (a) Illustrate the Maslow Theory with suitable diagram.  
*Dengan bantuan gambarajah yang sesuai, lakarkan Teori Maslow.*
- (5 marks)  
(5 markah)
- CLO 2  
C2 (b) Describe each level in the Maslow Theory.  
*Jelaskan setiap tahap dalam Teori Maslow.*
- (10 marks)  
(10 markah)
- CLO 1  
C2 (c) Explain **TWO (2)** characteristics of dynamics motivation as below:  
i) New needs emerge as old needs are satisfied  
ii) Success and failure influence goals  
*Terangkan **DUA (2)** ciri motivasi yang dinamik seperti berikut:*
- i) *Keperluan baru wujud setelah keperluan lama dipuaskan*  
ii) *Kejayaan dan kegagalan mempengaruhi matlamat*
- (10 marks)  
(10 markah)

## QUESTION 3

## SOALAN 3

- CLO 2  
C2 (a) Briefly explain **TWO (2)** components of culture.  
*Terangkan secara ringkas **DUA (2)** komponen dalam budaya.*
- (5 marks)  
(5 markah)
- CLO 2  
C2 (b) Explain **FIVE (5)** major sub-cultures with suitable example.  
*Huraikan **LIMA (5)** sub-budaya yang utama beserta contoh yang sesuai.*
- (20 marks)  
(20 markah)