

**SULIT**



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN MALAYSIA**

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI JUN 2019**

**DPM3033: CONSUMER BEHAVIOUR**

**TARIKH : 07 NOVEMBER 2019**

**MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.

Subjektif (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)** subjective questions. Answer all questions.

**ARAHAN:**

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

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

Consumer behavior is defined as the behavior that consumers display in searching for, purchasing, using, evaluating and disposing of products and services that they expect will satisfy their needs.

*Gelagat pengguna ditakrifkan sebagai tingkah laku yang dipaparkan pengguna dalam mencari, membeli, menggunakan, menilai dan melupuskan produk dan perkhidmatan yang diharapkan akan memenuhi keperluan mereka.*

CLO1  
C1

- (a) Describe **TWO (2)** interdisciplinary studies of consumer behavior.

*Terangkan mana-mana **DUA (2)** kajian disiplin gelagat pengguna.*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO1  
C2

- (b) There are no precise formulas by which marketers can evaluate a new product's acceptance. But, the acceptance towards new product is influenced by certain factors. Describe **FOUR (4)** new product characteristics that influences consumer acceptance.

*Tidak ada rumus yang tepat di mana pemasar boleh menilai penerimaan produk baru. Tetapi, penerimaan terhadap produk baru dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Terangkan **EMPAT (4)** ciri-ciri produk baru yang mempengaruhi penerimaan pengguna.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO1  
C4

- (c) Explain **FIVE (5)** stages in the adoption process of a smart television.

*Terangkan **LIMA (5)** peringkat dalam proses penerimaan televisyen pintar.*

[10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**CLO2  
C1

- (a) List down **FIVE (5)** basic levels of human needs according to Maslow Hierarchy of Needs Theory.

*Senaraikan **LIMA (5)** tahap keperluan asas manusia mengikut Teori Keperluan Hierarki Maslow.*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO2  
C2

- (b) Explain **FOUR (4)** elements in consumer learning.

*Jelaskan **EMPAT (4)** elemen-elemen dalam pembelajaran pengguna.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO2  
C3

- (c) Motivation is the driving force within individuals that impels them to action. Describe **FOUR (4)** dynamics of motivation.

*Motivasi merupakan penggerak yang mendorong individu-individu untuk bertindak. Penggerak ini terhasil daripada tekanan yang wujud akibat keperluan yang tidak dipenuhi . Terangkan **EMPAT (4)** dinamik dalam motivasi.*

[10 marks]  
[10 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**CLO2  
C2

- (a) Social class can be thought of as a continuum which includes a range of social positions on which each member of society can be placed, divided into a small number of specific group or strata. Distinguish between social class and social status.

*Kelas sosial boleh dianggap sebagai suatu kontinum yang merangkumi pelbagai jawatan sosial di mana setiap anggota masyarakat boleh diletakkan, dibahagikan kepada sebilangan kecil kumpulan atau strata tertentu. Bezakan antara kelas sosial dan status sosial.*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO2  
C3

- (b) Interpret the following function of a family:

*Huraikan fungsi keluarga yang berikut:*

- i. Economic well – being  
*Taraf ekonomi*

[5 marks]  
[5 markah]

- ii. Emotional support  
*Sokongan emosi*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO2  
C4

- (c) Differentiate **FOUR (4)** selected consumer behavior applications of social class.

*Bezakan **EMPAT (4)** pilihan gelagat pengguna mengikut kelas sosial.*

[10 marks]  
[10 markah]

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

Consumerism is a policy and activity designed to maintain or control the rights of consumers that are involved directly in exchange for any type of organization.

*Kepenggunaan adalah dasar dan aktiviti yang direka untuk mengekalkan atau mengawal hak pengguna yang terlibat secara langsung dalam pertukaran untuk sebarang jenis organisasi.*

CLO3  
C1

(a) Define the following terms:

Takrifkan terma-terma berikut:

i. Consumer

*Pengguna*

ii. Consumerism

*Kepenggunaan*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO3  
C3

(b) Describe **FIVE (5)** consumer rights in Malaysia with suitable example.

*Jelaskan LIMA (5) hak-hak pelanggan di Malaysia dengan contoh yang sesuai*

[15marks]  
[15 markah]

CLO3  
C3

(c) Illustrate the function of **TWO (2)** government agencies pertaining to consumer protections in Malaysia.

*Jelaskan fungsi DUA (2) mana-mana agensi kerajaan yang berkaitan dengan perlindungan pengguna di Malaysia.*

[5 marks]  
[5 markah]

**SOALAN TAMAT**