

**SULIT**



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI  
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI**

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PENILAIAN ALTERNATIF**

**SESI 1: 2021/2022**

**DPM40063 : INTRODUCTION TO RETAILING**

---

**NAMA PENYELARAS KURSUS: SURIA BINTI MD YUSOF**

**KAEDAH PENILAIAN : PEPERIKSAAN ATAS TALIAN**

**JENIS PENILAIAN : SOALAN BERSTRUKTUR (4 SOALAN)**

**TARIKH PENILAIAN : 26 JAN 2022**

**TEMPOH PENILAIAN : 2 JAM**

---

**LARANGAN TERHADAP PLAGIARISM (AKTA 174)**

**PELAJAR TIDAK BOLEH MEMPLAGIAT APA-APA IDEA, PENULISAN, DATA  
ATAU CIPTAAN ORANG LAIN. PLAGIAT ADALAH SALAH SATU  
PENYELEWENGAN AKADEMIK. SEKIRANYA PELAJAR DIBUKTIKAN  
MELAKUKAN PLAGIARISM, PENILAIAN BAGI KURSUS BERKENAAN AKAN  
DIMANSUHKAN DAN DIBERI GRED F DENGAN NILAI MATA 0.**

**(RUJUK BUKU ARAHAN-ARAHAN PEPERIKSAAN DAN KAEDAH PENILAIAN (Diploma) EDISI 6, JUN 2019,  
KLAUSA 1**

**SECTION A: 100 MARKS**  
**BAHAGIAN A: 100 MARKAH**

**INSTRUCION:**

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

**ARAHAN:**

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

**QUESTION 1**

**SOALAN 1**

Retail industry has created a vast development and contributes quite a huge percentage to retailers and Malaysian economy. Working in the retail industry involves interacting with people to provide excellent customer service and information about products and services as well as handling and resolving complaints.

*Industri peruncitan telah mencipta perkembangan yang luas dan menyumbang peratusan yang agak besar kepada peruncit dan ekonomi Malaysia. Bekerja dalam industri runcit melibatkan interaksi dengan orang ramai untuk menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang dan maklumat tentang produk dan perkhidmatan serta mengendalikan dan menyelesaikan aduan.*

CLO1  
C1

a) Describe **LIMA (5)** roles of retailers in the supply chain.

*Huraikan **LIMA (5)** peranan peruncit dalam rantaian bekalan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C2

b) Retail Life Cycle consist of four stages that a retail institution goes through. Elaborate those **FOUR (4)** stages by using the Retail Life Cycle diagram.

*Kitaran Hayat Runcit terdiri daripada empat peringkat yang dilalui oleh institusi runcit. Huraikan **EMPAT (4)** peringkat tersebut dengan menggunakan gambar rajah Kitaran Hayat Runcit.*

[15 marks]

[15 markah]

## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO1  
C2

- a) Non-store retailing is a form of retailing in which a firm sells its products without a physical retail store or space. The firm sells its products via online platforms and delivers the product to customer's doorstep.

Discuss the following **TWO (2)** types of non-store retailing with appropriate examples.

*Peruncitan bukan kedai ialah satu bentuk peruncitan di mana firma menjual produknya tanpa kedai atau ruang runcit fizikal. Firma itu menjual produknya melalui platform dalam talian dan menghantar produk ke depan pintu pelanggan.*

*Bincangkan DUA (2) jenis peruncitan bukan kedai berikut dengan contoh yang sesuai.*

- i) Internet retailing  
*Peruncitan internet*
- ii) Mobile retailing  
*Peruncitan mudah alih*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C3

- b) Store location is important for retailers because strategic location is usually one of the most influential considerations in store selection decisions by customers.

Implement **FIVE (5)** factors that need to be considered by retailers in evaluating the retail trade area.

*Lokasi kedai adalah penting bagi peruncit kerana lokasi strategik biasanya merupakan salah satu pertimbangan yang paling berpengaruh dalam keputusan pilihan kedai oleh pelanggan.*

Laksanakan **LIMA (5)** faktor yang perlu dipertimbangkan oleh peruncit dalam menilai kawasan perdagangan runcit.

[15 marks]

[15 markah]

### QUESTION 3

#### SOALAN 3

CLO1  
C2

- a) Majujaya Enterprise wants to open a Majujaya Supermarket in city Ampang. The company is newly operating and plans to sell products based on daily use items. The company has appointed you as their retail supervisor. As a retail supervisor, explain **FIVE (5)** merchandise classification and organization in Majujaya Supermarket.

*Majujaya Enterprise ingin membuka Pasaraya Majujaya di bandar Ampang. Syarikat itu baru beroperasi dan merancang untuk menjual produk berdasarkan barangan kegunaan harian. Syarikat telah melantik anda sebagai penyelia runcit mereka. Sebagai penyelia runcit, terangkan **LIMA (5)** klasifikasi dan organisasi barangan di Pasaraya Majujaya.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C3

- b) A company that provides good customer service will improve customer satisfaction during shopping activities. Implement **FIVE (5)** types of customer service that can be offered by retailer to customers with an appropriate example.

*Syarikat yang menyediakan perkhidmatan pelanggan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan semasa aktiviti membeli-belah. Laksanakan **LIMA (5)** jenis perkhidmatan pelanggan yang boleh ditawarkan oleh peruncit kepada pelanggan dengan contoh yang sesuai.*

[15 marks]

[15 markah]

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

Retail pricing is a core aspect of business that sells products or services to customers. Customers may care about several factors when making purchasing decisions, but the price they will pay for an item is always their top concerns.

*Penetapan harga runcit ialah aspek teras perniagaan yang menjual produk atau perkhidmatan kepada pelanggan. Pelanggan mungkin mengambil berat tentang beberapa faktor semasa membuat keputusan pembelian, tetapi harga yang mereka akan bayar untuk sesuatu item sentiasa menjadi kebimbangan utama mereka.*

CLO1  
C1

- a) List **FIVE (5)** pricing objectives.

*Senaraikan LIMA (5) objektif penetapan harga.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1  
C2

- b) Explain the following factors that affects retail pricing decision:

*Terangkan faktor berikut yang mempengaruhi keputusan penetapan harga runcit:*

- i) Competition

*Pesaing*

- ii) Government

*Kerajaan*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1  
C3

- c) Atmospherics are the controllable characteristics of retail space which entice customers to enter the store and point of purchase. Many retailers will use elements of atmospherics to help identify their retail brand and set it apart from competitors.

As a retail supervisor, execute the **FIVE (5)** elements of a store atmosphere that can attract customers into the store by providing appropriate examples.

*Atmosfera adalah ciri-ciri ruang runcit yang boleh dikawal yang menarik pelanggan untuk memasuki kedai dan tempat pembelian. Ramai peruncit akan menggunakan unsur atmosfera untuk membantu mengenal pasti jenama runcit mereka dan membezakannya daripada pesaing*

*Sebagai penyelia runcit, laksanakan **LIMA (5)** unsur-unsur atmosfera kedai yang dapat menarik perhatian pelanggan masuk ke kedai dengan memberikan contoh yang sesuai.*

[15 marks]

[15 markah]

**SOALAN TAMAT**