

SULIT



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2022/2023

DPM40083 : CONSUMER BEHAVIOUR

TARIKH : 06 JUN 2023

MASA : 2.30 PTG – 4.30 PTG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** halaman bercetak.

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

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

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1***SOALAN 1***

- CLO1 (a) Define consumer behavior and demarketing.
Definisikan maksud gelagat pengguna dan demarketing.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Explain any FIVE (5) factors which influenced the growth of consumer behavior.
Terangkan mana-mana LIMA (5) faktor yang mempengaruhi perkembangan gelagat pengguna.
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) Consumer decision refers to the extent to which the consumer selects an option based on two or more alternatives. Based on the statement above, show FIVE (5) process of the consumer decision-making process with suitable examples.
Keputusan pengguna merujuk kepada sejauhmana seseorang pengguna memilih pilihan berdasarkan dua atau lebih pilihan alternatif. Berdasarkan pernyataan di atas, tunjukkan LIMA (5) proses pembuatan keputusan pengguna dengan menggunakan contoh yang sesuai.
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) Recognize the Maslow Hierarchy of Needs Theory
Kenalpasti Teori Hirarki Keperluan Maslow.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Perception may be explained as a three-stage process used to give meaning to the stimuli received through the five senses. The human sensory system is the source of all raw inputs which are received and processed by the human brain. A stimulus often excites more than one senses at the same time. Discuss **FIVE (5)** sources of sensory inputs that show how stimuli are received through each one of the senses.
- Persepsi boleh dijelaskan sebagai satu proses tiga peringkat yang digunakan untuk memberi makna kepada rangsangan yang diterima melalui lima deria. Sistem deria manusia adalah sumber semua input mentah yang diterima dan diproses oleh otak manusia. Rangsangan sering merangsang lebih daripada satu deria pada masa yang sama. Bincangkan **LIMA (5)** sumber input deria yang menunjukkan bagaimana rangsangan diterima melalui setiap deria.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) In most personality theories, many assume that all individuals have inner characteristics and that these characteristics are consistent. Show any **TWO (2)** personality theories that have marketing implications.
- Dalam kebanyakan teori tentang personaliti, ramai yang beranggapan bahawa semua individu mempunyai ciri-ciri dalaman dan ciri-ciri ini adalah konsisten. Tunjukkan mana-mana **DUA (2)** teori personaliti yang mempunyai implikasi terhadap pemasaran.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO1

- (a) Culture comprises religion, belief, value, custom, norm, and language. Explain any **TWO (2)** characteristics of culture.

Budaya termasuklah agama, kepercayaan, nilai, adat, norma dan bahasa.

*Terangkan mana-mana **DUA (2)** ciri-ciri budaya.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Social class profiles provide a broad picture of the values, attitudes, and behaviour that distinguish the members of various social classes. Expose **FOUR (4)** usage of behaviour from various social classes that are applied in consumer behaviour.

*Profil kelas sosial memberikan gambaran yang luas mengenai nilai-nilai, sikap dan tingkah laku yang membezakan ahli-ahli daripada pelbagai kelas sosial. Dedahkan **EMPAT (4)** penggunaan tingkah laku daripada pelbagai kelas sosial yang telah diaplikasikan dalam gelagat pengguna.*

[10 marks]

[10 markah]

- (c) Consumers today come across a great number of choices daily and involve highly in decision-making. You are involved in a high-involvement purchase since you recently bought a car. How do the roles of family decision-making affect your decision? Determine any **FIVE (5)** roles of family decision-making and relate with the product given above as an example.

CLO1

*Pengguna hari ini berhadapan dengan pelbagai pilihan setiap hari dan penglibatan keputusan yang tinggi. Anda terlibat dengan keputusan pembelian yang tinggi di mana anda membeli kereta baru-baru ini. Bagaimanakah peranan pembuatan keputusan keluarga mempengaruhi keputusan anda? Tentukan mana-mana **LIMA (5)** peranan pembuatan keputusan keluarga dengan mengaitkan contoh produk yang diberikna di atas sebagai contoh.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- (a) List down **FIVE (5)** strategies of attitude change.

CLO1

*Senaraikan **LIMA (5)** strategi mengubah sikap.*

[5 marks]

[5 markah]

- (b) Show **FOUR (4)** elements in consumer learning with suitable examples.

CLO1

*Tunjukkan **EMPAT (4)** elemen dalam pembelajaran pengguna berserta contoh.*

[10 marks]

[10 markah]

- (c) Farisha bought a hair dryer and got electrocuted after using it for the first time. Farisha brought it back to the shop and asked for a replacement as the hair dryer comes with a one-year warranty. Farisha got a replacement, only to realize that the new one is faulty too. Select **FIVE (5)** rights that can be claimed by her as a consumer.

*Farisha membeli pengering rambut dan terkena renjatan elektrik selepas menggunakannya untuk kali pertama. Farisha membawanya semula ke kedai tersebut dan meminta penggantian pengering rambut yang mana produk tersebut mempunyai jaminan stu tahun. Farisha mendapat gantian, tetapi beliau menyedari produk gantian yang baru juga mengalami kerosakan. Pilih **LIMA (5)** hak yang boleh di tuntutan olehnya sebagai pengguna.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

END OF QUESTIONS