

**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 I : 2023/2024**

**DPM40083: CONSUMER BEHAVIOUR**

**TARIKH : 3 JANUARI 2024**

**MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (2 JAM)**

---

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

Struktur (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)** structured questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN:**

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

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

CLO1

- (a) List **FIVE (5)** factors that influence the growth of Consumer Behaviour.  
*Senaraikan **LIMA (5)** faktor yang mempengaruhi pertumbuhan Kelakuan Pengguna*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Explain **FOUR (4)** bases of market segmentation that should be understood by marketers in developing suitable strategies for their target consumers.  
*Terangkan **EMPAT (4)** pembahagian pasar yang perlu difahami oleh pemarkar dalam merangka strategi yang bersesuaian kepada sasaran pengguna mereka.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) There are five categories of adoption based on the time of adoption of product innovation. Sketch **FIVE (5)** various types of adopters.  
*Terdapat lima kategori penerimaan berasaskan masa penerimaan ke atas produk inovasi. Lakarkan **LIMA (5)** jenis kepelbagaian dalam penerimaan.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 2****SOALAN 2**

CLO1

- (a) List **FIVE (5)** levels in Maslow's Hierarchy of Needs.

*Senaraikan LIMA (5) tahap di dalam Hierarki Keperluan Maslow.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Explain Freudian Theory introduced by Sigmund Freud with suitable examples.

*Terangkan Teori Freudian yang telah diperkenalkan oleh Sigmund Freud dengan contoh yang bersesuaian.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Examine **FIVE (5)** strategies of attitude change that affect you as a consumer when buying a product.

*Periksa LIMA (5) strategi perubahan sikap yang mempengaruhi diri anda sebagai pengguna ketika membeli sesuatu produk.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 3****SOALAN 3**

- CLO1 (a) Discuss **TWO (2)** functions of a family with suitable examples.  
*Bincangkan DUA (2) fungsi keluarga beserta contoh yang bersesuaian.*  
[5 marks]  
[5 markah]
- CLO1 (b) Apply **TWO (2)** appropriate social class categories if marketers want to market their luxury cars to the upper class.  
*Aplikasikan DUA (2) kategori kelas sosial yang bersesuaian sekiranya pemarkar ingin memasarkan kereta mewah mereka kepada kelas atasan.*  
[10 marks]  
[10 markah]
- CLO1 (c) Analyze **FOUR (4)** major sub-cultures that are suitable to Malaysian populations with examples.  
*Analisa EMPAT (4) sub-budaya utama yang bersesuaian dengan populasi masyarakat Malaysia beserta contoh.*  
[10 marks]  
[10 markah]

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

- CLO1 (a) Describe **TWO (2)** Strategic Applications of Classical Conditioning with suitable example(s).  
*Huraikan **DUA (2)** Aplikasi Strategik Pelaziman Klasik dengan contoh yang bersesuaian.*
- [5 marks]  
[5 markah]
- CLO1 (b) Ayayas Shoes Sdn Bhd has successfully increased their sales by 20% for the year ended 2022 through their advertising. Provide **FOUR (4)** external factors that influence consumers' perception towards their sports shoes advertising.  
*Ayayas Sport Shoes Sdn Bhd telah berjaya meningkatkan 20% jualan mereka pada tahun berakhir 2022 melalui pengiklanan. Sediakan **EMPAT (4)** faktor luaran yang mempengaruhi persepsi pengguna ke atas pengiklanan kasut sukan mereka.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO1 (c) Consumer rights are the rights given to a consumer to protect them from being cheated by the marketers. Determine **FOUR (4)** consumer rights with relevant examples.  
*Hak pengguna adalah hak yang diberikan kepada pengguna untuk melindungi mereka daripada ditipu oleh pihak pemasar. Tentukan **EMPAT (4)** hak-hak pengguna beserta contoh yang bersesuaian.*
- [10 marks]  
[10 markah]

**SOALAN TAMAT**