

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 : 2023/2024

DPM40083: CONSUMER BEHAVIOUR

TARIKH : 11 JUN 2024

MASA : 8.30 PAGI – 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** halaman bercetak.
Struktur (4 Soalan)

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**

Consumer behavior refers to the study of how individuals, groups, or organizations select, purchase, use, and dispose of goods, services, ideas, or experiences to satisfy their needs and wants. It involves examining various factors that influence consumers' decision-making processes before, during, and after making a purchase.

Tingkah laku pengguna merujuk kepada kajian tentang cara individu, kumpulan atau organisasi memilih, membeli, menggunakan dan melupuskan barangan, perkhidmatan, idea atau pengalaman untuk memenuhi keperluan dan kehendak mereka. Ia melibatkan pemeriksaan pelbagai faktor yang mempengaruhi sebelum proses pembuatan keputusan pengguna, semasa dan selepas membuat pembelian.

CLO1

- (a) Identify **TWO (2)** interdisciplinary studies of consumer behaviour with suitable examples.

Kenalpasti DUA (2) kajian antara disiplin tentang gelagat pengguna beserta contoh yang bersesuaian.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Explain any **FIVE (5)** factors that influence the growth of consumer behaviour in the market.

Terangkan LIMA (5) faktor yang mempengaruhi perkembangan gelagat pengguna di pasaran.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Consumer decision refers to the extent to which a consumer selects an option based on two or more alternatives choices. Write **FIVE (5)** stages in model of consumer buying decision making process.
- Keputusan pengguna merujuk kepada bagaimana seseorang pengguna memilih pilihan berdasarkan dua atau lebih pilihan alternatif. Tuliskan **LIMA (5)** tahap dalam model proses pembuatan keputusan pembelian pengguna.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

Individual factors refer to personal characteristics and traits that influence consumer behavior. These factors vary from one individual to another and can significantly impact how people perceive, evaluate, and make decisions about products and services.

Faktor-faktor individu merujuk kepada ciri dan sifat peribadi yang mempengaruhi tingkah laku pengguna. Faktor-faktor ini berbeza antara satu individu dengan individu yang lain dan boleh memberi kesan yang ketara kepada cara orang melihat, menilai dan membuat keputusan tentang produk dan perkhidmatan.

CLO1

- (a) State **FIVE (5)** strategies of attitude change that affect consumer when buying a product.
- Nyatakan **LIMA (5)** strategi perubahan sikap yang mempengaruhi pengguna ketika membeli sesuatu produk.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 (b) Most theories on personality assume that all individuals have inner characteristics, and these characteristics are consistent. Explain Freudian Theory introduced by Sigmund Freud with suitable example(s).
- Dalam kebanyakan teori personaliti, semua individu dianggap mempunyai ciri-ciri dalaman dan ciri-ciri ini adalah konsisten. Terangkan Teori Freudian yang telah diperkenalkan oleh Sigmund Freud dengan contoh yang bersesuaian.*
- [10 marks]
[10 markah]

- CLO1 (c) Write **FIVE (5)** levels of needs in Maslow's Hierarchy, starting from the most basic to the highest.
- Tuliskan **LIMA (5)** tahap dalam Hierarki Keperluan Maslow bermula dari yang paling asas sehingga yang paling tinggi.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

External factors play a significant role in influencing consumer behavior. These factors are outside of individual consumers control but can greatly impact their purchasing decisions.

Faktor-faktor luaran memainkan peranan penting dalam mempengaruhi tingkah laku pengguna. Faktor-faktor ini berada di luar kawalan pengguna individu tetapi boleh memberi kesan besar kepada keputusan pembelian mereka.

- CLO1 (a) Discuss **TWO (2)** functions of a family with suitable example(s).
- Bincangkan **DUA (2)** fungsi keluarga beserta contoh yang bersesuaian.*
- [5 marks]
[5 markah]

- CLO1 (b) Social classes are described for marketing purposes, in terms of the social groups from which they are drawn in society. Provide **FIVE (5)** categories of social class profiles in consumer behaviour.
- Kelas sosial diterangkan untuk tujuan pemasaran, dari segi kumpulan sosial dari mana mereka dicorak di dalam masyarakat. Sediakan **LIMA (5)** kategori profil kelas sosial dalam tingkah laku pengguna*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (c) In the marketing of the products and services to Malaysian populations, global marketers need to consider several elements to fit the target consumers in their business transactions. As a marketer, you are required to analyze **FOUR (4)** major sub-cultures that are suitable to Malaysian populations.

*Dalam memasarkan produk dan perkhidmatan kepada populasi di Malaysia, pemasar di peringkat global perlu mempertimbangkan beberapa elemen supaya ianya bersesuaian dengan pengguna sasaran di dalam urusan perniagaan mereka. Sebagai seorang pemasar anda dikehendaki untuk menganalisa **EMPAT (4)** sub-budaya utama yang bersesuaian dengan populasi masyarakat Malaysia.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

- CLO1 (a) Describe **TWO (2)** strategic applications of Classical Conditioning theory in marketing with suitable example.
- Jelaskan **DUA (2)** strategi aplikasi teori Pelaziman Klasik dalam pemasaran berserta contoh yang bersesuaian.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Learning theorists in general agree that for learning to occur, certain basic elements must be present. Write **FOUR (4)** elements of learning with suitable example.

*Ahli-ahli teori pembelajaran secara umumnya bersetuju bahawa untuk pembelajaran berlaku, elemen asas tertentu perlu wujud. Tuliskan **EMPAT (4)** elemen pembelajaran dengan contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

- (c) Hadif recently purchased a new watch. However, upon trying to use it for the first time at the office, he encountered a significant issue—the watch has completely stopped working. Frustrated with this malfunction, Hadif is considering taking the matter to the consumer tribunal to assert his rights and seek a resolution. Based on the problem, analyze **FIVE (5)** rights that can be claimed with appropriate explanations.

Hadif baru-baru ini membeli jam tangan baharu. Walau bagaimanapun, apabila cuba menggunakannya buat kali pertama di pejabat, dia menghadapi isu penting—jam tangan itu berhenti berfungsi sepenuhnya. Kecewa dengan kerosakan ini, Hadif sedang mempertimbangkan untuk membawa perkara itu ke tribunal pengguna untuk mendapatkan haknya dan mencari penyelesaian.

*Berdasarkan masalah tersebut, analisa **LIMA (5)** hak yang boleh dituntut beserta penjelasan yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

END OF QUESTIONS
SOALAN TAMAT