

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 : 2024/2025

DPM 40063: INTRODUCTION TO RETAILING

TARIKH : 23 NOVEMBER 2024

MASA : 2.30 PTG - 4.30 PTG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **EMPAT (4)** halaman bercetak.
Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT

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

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

ARAHAN :

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

- CLO1 (a) The responsibility of a retailer is to identify the most economical source for obtaining the goods from the suppliers and passing on the advantages to the consumer. Describe **THREE (3)** roles of retailers in the supply chain.
- Tanggungjawab peruncit adalah untuk mengenal pasti sumber yang paling menjimatkan untuk mendapatkan barangan daripada pembekal dan menyampaikan kelebihan kepada pengguna. Huraikan **TIGA (3)** peranan peruncit dalam rantaian bekalan.*
- [6 marks]
[6 markah]
- CLO1 (b) Macro environment refers to the overall operating conditions for an industry or country. Explain **THREE (3)** macro environments that can influence decision making in retail activities.
- Persekitaran makro merujuk kepada keadaan operasi keseluruhan untuk industri atau negara. Terangkan **TIGA (3)** persekitaran makro yang boleh mempengaruhi pembuatan keputusan dalam aktiviti peruncitan.*
- [9 marks]
[9 markah]
- CLO1 (c) Provide **FOUR (4)** types of merchandise in merchandise management planning processes.
- Berikan **EMPAT (4)** jenis barangniaga dalam proses perancangan pengurusan barangniaga.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) Explain **FIVE (5)** types of food retailers.
*Terangkan **LIMA (5)** jenis peruncit makanan..*
- [10 marks]
[10 markah]

- CLO1 (b) Non-store retailing is the selling of goods and services outside the confines of a retail facility. Write **FIVE (5)** types of non-store retailing.
*Peruncitan tanpa kedai ialah penjualan barangan dan perkhidmatan di luar had kemudahan runcit. Tulis **LIMA (5)** jenis peruncitan tanpa kedai.*
- [15 marks]
[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) Retailers desire to set up their outlets in the best possible locations. Explain **FIVE (5)** factors that affect retail site evaluations that need to be considered to ensure the chosen site is suitable for business.
*Peruncit ingin menubuhkan cawangan mereka di lokasi yang terbaik. Terangkan **LIMA (5)** faktor yang mempengaruhi penilaian tapak peruncitan yang perlu dipertimbangkan bagi memastikan tapak tersebut adalah sesuai untuk perniagaan.*
- [15 marks]
[15 markah]
- CLO1 (b) Before any pricing decisions can be undertaken, it is important that the factors influencing the price are understood. Provide **FOUR (4)** factors that retailers consider in setting retail prices.
*Sebelum sebarang keputusan penetapan harga diambil, adalah penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi harga. Berikan **EMPAT (4)** faktor yang perlu diambil kira oleh peruncit dalam menetapkan harga runcit.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) List **SIX (6)** objectives that must be met when managers are designing or upgrading a store.
- Senaraikan ENAM (6) objektif yang perlu dicapai apabila seseorang peruncit merekabentuk atau menaiktaraf sesebuah kedai.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- (b) Visual merchandising is the presentation of a store and its merchandise in ways that will attract the attention of potential customers. It begins with a review of the fixtures used to display merchandise. Discuss **THREE (3)** different types of fixtures or equipment that can be used to display merchandise.

Peragaan visual barangniaga ialah persembahan sesebuah kedai dan barangniaga yang dijual dengan cara yang akan menarik perhatian bakal-bakal pelanggan. Ia bermula dengan meneliti lekapan atau kelengkapan yang digunakan untuk memperagakan barangniaga. Bincangkan TIGA (3) jenis lekapan atau kelengkapan berbeza yang boleh digunakan untuk memperagakan barang.

[9 marks]

[9 markah]

CLO1

- (c) CRM process is an iterative process that turns customer data into customer loyalty and repeat purchase behavior. Illustrate the customer relationship management process cycle with brief explanation.

Pengurusan perhubungan pelanggan (CRM) ialah proses berulang yang mengubah data-data pelanggan kepada kesetiaan pelanggan dan tingkah laku pembelian berulang. Lakarkan kitaran proses pengurusan perhubungan pelanggan beserta penerangan ringkas.

[10 marks]

[10 markah]

END OF QUESTIONS**SOALAN TAMAT**