

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2018

DPM3033: CONSUMER BEHAVIOUR

TARIKH : 27 OKTOBER 2018

MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (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)** essay questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan esei. Sila jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO 1
C1

(a) Define the following terms:

Berikan definisi terma di bawah:

- i. Environmental Protection
Perlindungan Persekitaran
- ii. Public Policies
Polisi Awam

[5 marks]

[5 markah]

CLO 1
C2

(b) Briefly explain **FIVE (5)** stages of consumer decision making process for new product.

Jelaskan secara ringkas LIMA (5) tahap proses pembuatan keputusan pengguna untuk produk baru.

[10 marks]

[10 markah]

CLO 1
C4

(c) Categorize **FOUR (4)** new product characteristics that influence consumer acceptance.

Kategorikan EMPAT (4) ciri-ciri produk baru yang boleh mempengaruhi penerimaan pengguna.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO 2
C1

- (a) Motivation influences one's behaviour. Identify **TWO (2)** characteristics of dynamic motivation.

*Motivasi adalah pengaruh kepada tingkah laku. Kenalpasti **DUA (2)** ciri-ciri motivasi yang dinamik.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO 2
C2

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

*Jelaskan secara ringkas **EMPAT (4)** elemen dalam pembelajaran pengguna beserta contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 2
C3

- (c) Interpret **FOUR (4)** strategies of attitude change.

*Terangkan **FOUR (4)** strategi yang mengubah sikap.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

Culture is the characteristics and knowledge of a particular group of people, defined by everything from language, religion, cuisine, social habits, music and arts.

Budaya adalah ciri-ciri dan pengetahuan tentang sekumpulan orang tertentu, yang ditakrifkan daripada pelbagai bahasa, agama, masakan, gelagat sosial, muzik dan seni .

CLO 2
C2

- (a) Briefly explain **TWO (2)** major sub-cultures.

Terangkan secara ringkas DUA (2) sub-budaya utama.

[5 marks]

[5 markah]

CLO 2
C3

- (b) Interpret **FOUR (4)** applications of social class in consumer behaviour.

Terangkan EMPAT (4) aplikasi kelas sosial dalam gelagat pengguna.

[10 marks]

[10 markah]

CLO 2
C4

- (c) Categorise **FIVE (5)** components of culture.

Kategorikan LIMA (5) komponen budaya.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

Consumerism as a social and economic order and ideology encourages the acquisition of goods and services in ever-increasing amounts.

Kepenggunaan sebagai suatu susunan sosial, ekonomi dan ideologi yang menggalakkan perolehan barangan dan perkhidmatan dalam jumlah yang semakin meningkat.

CLO 3
C1

- (a) Describe **TWO (2)** factors that influence the development of consumerism.

Huraikan DUA (2) faktor yang mempengaruhi perkembangan kepenggunaan.

[5 marks]

[5 markah]

CLO 3
C3

- (b) Interpret **FIVE (5)** consumer rights in Malaysia.

Terangkan LIMA (5) hak-hak pengguna di Malaysia.

[15 marks]

[15 markah]

CLO 3
C4

- (c) Differentiate the functions of government agencies and non-government organizations in terms of consumer protection.

Bezakan fungsi agensi-agensi kerajaan dan organisasi bukan kerajaan dari segi perlindungan pengguna.

[5 marks]

[5 markah]

SOALAN TAMAT