

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2018

DPM5053: RETAILING

TARIKH : 29 OKTOBER 2018

MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (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 berstruktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO 1
C2

- a) Retailing has become increasingly important because retailers are able to create and increase the value of products and services to the customers. Explain **FIVE (5)** retailing roles in retail industry.

Peruncitan semakin penting kerana peruncit dapat mencipta dan meningkatkan nilai produk dan perkhidmatan kepada pelanggan. Terangkan LIMA (5) peranan peruncitan dalam industri runcit.

[10 marks]

[10 markah]

CLO 1
C1

- b) Store-based retailers generally have physical retail outlets in which shoppers can go and shop for goods and services. List **FIVE (5)** types of general merchandise retailers.

Peruncit berasaskan kedai umumnya mempunyai kedai runcit fizikal di mana pembeli boleh pergi dan membeli barangan dan perkhidmatan. Senaraikan LIMA (5) jenis peruncit barangan am.

[5 marks]

[5 markah]

CLO 1
C2

- c) Discuss **FOUR (4)** Multichannel Retailing below with appropriate example:
Bincangkan EMPAT (4) Peruncitan Saluran Pelbagai di bawah dengan contoh yang sesuai:
- i) Catalog Channel
Saluran Katalog
 - ii) Direct Selling
Jualan Langsung
 - iii) Television Home Shopping
'Television Home Shopping'
 - iv) Vending Machine Retailing
Peruncitan Mesin 'vending'

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO 1
C1

- a) Merchandise is an asset to a retailer. This is what makes a retail establishment exists. Explain **FOUR (4)** types of merchandise management planning process.
Barang dagangan adalah aset kepada peruncit. Inilah yang menjadikan sesebuah institusi peruncitan itu wujud. Terangkan EMPAT (4) jenis proses perancangan pengurusan barangan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO 1
C2

- b) Using a suitable illustration, discuss the 'Wheel of Retailing Theory'.
Menggunakan ilustrasi yang sesuai, bincangkan 'Teori Roda Peruncitan'.

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO 2
C2

- a) In choosing a location, a retailer would rate every alternative location and specific site on all of the criteria and develop an overall rating for each alternative. Explain **FIVE (5)** factors to consider in evaluating retail trading area.

Dalam memilih lokasi, peruncit akan menilai setiap lokasi alternatif dan tapak khusus pada semua kriteria dan membangun penilaian keseluruhan bagi setiap alternatif. Terangkan LIMA (5) faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menilai kawasan dagangan runcit.

[10 marks]

[10 markah]

CLO 2
C3

- b) A retailer has to price goods and services in a way to achieve profitability for the firm and satisfies customers. Retailers apply various pricing strategies when setting the price of merchandise. Explain **FIVE (5)** pricing strategies.

Peruncit meletakkan harga barangan dan perkhidmatan dengan cara untuk mencapai keuntungan firma dan memuaskan pelanggan. Peruncit menggunakan pelbagai strategi harga apabila menetapkan harga barangan. Terangkan LIMA (5) strategi harga berikut.

- | | | |
|------|--|-------------------------|
| i) | One price policy
<i>Dasar satu harga</i> | [3 marks]
[3 markah] |
| ii) | Odd pricing
<i>Penentuan harga ganjil</i> | [3 marks]
[3 markah] |
| iii) | Leader pricing
<i>Harga pemimpin</i> | [3 marks]
[3 markah] |
| iv) | Variable pricing
<i>Harga pelbagai</i> | [3 marks]
[3 markah] |
| v) | Flexible pricing
<i>Harga fleksibel</i> | [3 marks]
[3 markah] |

SULIT

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO 3
C1

- a) Personal selling involves the development of longstanding client relationship. List **FIVE (5)** advantages of personal selling.

Jualan persendirian melibatkan pembinaan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Senaraikan LIMA (5) kebaikan jualan persendirian.

[5 marks]

[5 markah]

CLO 3
C3

- b) A company that provides good customer service will improve customer satisfaction during and after the shopping activity. Explain **FIVE (5)** importance of customer service.

Syarikat yang menyediakan perkhidmatan pelanggan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan semasa dan selepas aktiviti belian dilakukan. Terangkan LIMA (5) kepentingan perkhidmatan pelanggan.

[10 marks]

[10 markah]

CLO3
C4

- c) Explain **FIVE (5)** types of customer service that can be offered by retailers to customers.

Terangkan LIMA (5) jenis perkhidmatan pelanggan yang boleh ditawarkan oleh peruncit untuk pelanggan.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT