

**SULIT**



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI**

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI DISEMBER 2017**

**DPM5023 : MARKETING RESEARCH**

**TARIKH : 11 APRIL 2018  
MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)**

---

**Kertas ini mengandungi ENAM (6) 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**

According to Malhotra (2010), marketing research is defined as identification, collection, analysis, dissemination, and use of information in order to solve a specific marketing problems. The research activities shall be conducted in a systematic and objective manner.

*Menurut Malhotra (2010), penyelidikan pemasaran ditakrifkan sebagai pengenalanpastian, pengumpulan, analisis, penyebaran, dan penggunaan maklumat untuk menyelesaikan masalah pemasaran tertentu. Aktiviti penyelidikan hendaklah dijalankan secara sistematik dan objektif.*

CLO1  
C1

- (a) One of the ways in ensuring the marketing research process will be carried out in a systematic and objective manner is by defining marketing research problem clearly. Describe **THREE (3)** steps involved in determining a research problem.

*Salah satu cara untuk memastikan proses penyelidikan pemasaran dijalankan secara sistematik dan objektif adalah dengan mendefinisikan masalah penyelidikan pemasaran dengan jelas. Terangkan TIGA (3) langkah yang terlibat dalam menentukan masalah penyelidikan.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1  
C2

- (b) A research proposal is a short document written by a researcher to provide an explanation about the proposed research study. Identify **TEN (10)** contents of the marketing research proposal.

*Cadangan penyelidikan adalah dokumen ringkas yang ditulis oleh seorang penyelidik untuk memberikan penjelasan mengenai kajian penyelidikan yang dicadangkan. Kenalpasti SEPULUH (10) kandungan cadangan penyelidikan pemasaran.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO1  
C3

(c) In marketing research, the commonly used research design is basic research and applied research. However there are other research designs that can be used. Explain the other **THREE (3)** research designs that can be used.

*Dalam penyelidikan pemasaran, rekabentuk penyelidikan yang biasa digunakan adalah penyelidikan asas dan penyelidikan tindakan. Walau bagaimanapun, terdapat rekabentuk penyelidikan lain yang boleh digunakan. Terangkan TIGA (3) lagi rekabentuk penyelidikan yang boleh digunakan.*

[9 marks]  
[9 markah]

## QUESTION 2

### SOALAN 2

The two basic means of obtaining information are by using qualitative and quantitative research methods. Conceptually, qualitative is concerned with understanding human behavior from the informant's perspective whereas quantitative is concerned with discovering facts about social phenomena.

*Dua cara asas mendapatkan maklumat adalah dengan menggunakan kaedah penyelidikan kualitatif dan kuantitatif. Secara konsepnya, kualitatif berkaitan dengan memahami perilaku manusia dari perspektif pemberi maklumat sedangkan kuantitatif berkaitan dengan menemukan fakta tentang fenomena sosial.*

CLO1  
C1

(a) List **FIVE (5)** advantages of obtaining information by using the survey method.

*Senaraikan LIMA (5) kelebihan untuk mendapatkan maklumat dengan menggunakan kaedah tinjauan.*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO1  
C2

(b) Describe TWO (2) advantages and TWO (2) disadvantages of focus group.

*Terangkan DUA (2) kelebihan dan DUA (2) kelemahan kumpulan fokus.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C3

(c) A researcher wants to do a research entitled "Customers' Satisfaction towards the Online Shopping as a Trendy Method to buy goods nowadays." In order to collect data, he needs to construct ONE (1) question for each of the scale categories shown below;

*Seorang penyelidik ingin menjalankan kajian yang bertajuk "Membeli-belah Atas-talian sebagai kaedah yang bergaya untuk membeli barang pada masa kini." Untuk mengutip data, beliau perlu merangka SATU (1) soalan bagi setiap skala berikut;*

- |      |                                         |                             |
|------|-----------------------------------------|-----------------------------|
| i.   | Nominal scale<br><i>skala Nominal</i>   | [2.5 marks]<br>[2.5 markah] |
| ii.  | Ordinal scale<br><i>skala Ordinal</i>   | [2.5 marks]<br>[2.5 markah] |
| iii. | Interval scale<br><i>skala Interval</i> | [2.5 marks]<br>[2.5 markah] |
| iv.  | Ratio scale<br><i>skala Ratio</i>       | [2.5 marks]<br>[2.5 markah] |

## QUESTION 3

## SOALAN 3

You are required to handle a briefing to a new research team about sampling. Several matters need to be highlighted in your briefing session as stated in the following questions:

*Anda dikehendaki untuk mengendalikan satu taklimat kepada kumpulan penyelidikan baharu tentang pesampelan. Beberapa perkara perlu ditekankan dalam sesi taklimat anda sepertimana yang telah dinyatakan dalam soalan-soalan berikut:*

CLO3  
C2

(a) Define the following terms;

*Berikan definisi terma yang berikut:-*

- |     |                         |                   |
|-----|-------------------------|-------------------|
| i.  | Target population       | [3 marks]         |
|     | <i>Populasi sasaran</i> | <i>[3 markah]</i> |
| ii. | Sampling                | [2 marks]         |
|     | <i>Sampel</i>           | <i>[2 markah]</i> |

CLO3  
C3

(b) Explain FOUR (4) reasons of sampling.

*Terangkan EMPAT (4) sebab menggunakan pensampelan.*

[10 marks]

*[10 markah]*

CLO3  
C4

(c) Explain with examples TWO (2) differences between stratified sampling technique and cluster sampling technique.

*Terangkan DUA (2) perbezaan di antara teknik pensampelan berstrata dengan teknik pensampelan berkelompok beserta contoh.*

[10 marks]

*[10 markah]*

## QUESTION 4

## SOALAN 4

CLO3  
C3

Data preparation is a process that is related to the collection and storage of data. If the processes have been accomplished, the researcher can proceed with data analysis and complete the report with a reliable research finding. Explain **FOUR (4)** importance of marketing research report.

*Penyediaan data adalah proses yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyimpanan data. Sekiranya proses-proses tersebut telah selesai, maka penyelidik boleh meneruskan dengan analisa data dan menyiapkan laporan dengan dapatan kajian yang boleh dipercayai. Terangkan EMPAT (4) kepentingan laporan penyelidikan pemasaran.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3  
C4

- (a) Before the raw data in a questionnaire can be analyzed, it needs to be converted into a suitable form which is easily understood by the researcher. Care practiced in the data preparation phase can substantially improve the quality of the findings. Steps in data preparation process are critical because it help to assist researchers in identifying mistakes, detecting and maintaining quality. Explain the **FIVE (5)** steps in data preparation process.

*Sebelum data mentah yang terdapat di dalam soal selidik boleh dianalisis, ianya perlu ditukarkan ke dalam bentuk yang sesuai yang mudah difahami oleh penyelidik. Penjagaan yang dilakukan dalam fasa penyediaan data dapat meningkatkan kualiti penemuan. Langkah-langkah dalam proses penyediaan data adalah penting kerana ianya dapat membantu penyelidik untuk mengenalpasti kesilapan, mengesan dan menjaga kualiti. Terangkan LIMA (5) langkah dalam proses penyediaan data.*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT