

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI DISEMBER 2016

DPM3033 : CONSUMER BEHAVIOUR

TARIKH : 13 APRIL 2017

MASA : 8.30 AM - 10.30 AM (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 struktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO 1
C1

(a) Define interdisciplinary study of consumer behaviour in terms of:

Berikan definisi kajian disiplin gelagat pengguna dari segi:

(i) Economy

Ekonomi

(ii) Psychology

Psikologi

(iii) Sociology

Sosiologi

(iv) Anthropology

Antropologi

[8 marks]
[8 markah]

CLO 1
C2

(b) There are **FIVE (5)** purchasing roles in consumer decision making process.

Explain each of the roles.

Terdapat LIMA (5) peranan pembelian dalam proses pembuatan keputusan pengguna. Terangkan setiap peranan tersebut.

[10 marks]
[10 markah]

CLO 1
C4

(c) Differentiate between innovators and laggards in the adopter categories.

Bezakan antara golongan yang menerima pembaharuan (innovator) dan golongan yang ketinggalan (laggards) dalam kategori 'adopter'.[7 marks]
[7 markah]**QUESTION 2**
SOALAN 2

"Everyone has their own *personality*, its own character, and if he respects that, everything would finally fall over for good only. - Irving Stone"

"Setiap orang mempunyai personaliti, sifat tersendiri, dan jika individu itu menghormatinya, semua itu akan menuju ke arah kebaikan sahaja." - Irving Stone

CLO 2
C1(a) Identify **FOUR (4)** characteristics of dynamics motivation.*Kenalpasti EMPAT (4) ciri-ciri motivasi yang dinamik.*[10 marks]
[10 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 dengan contoh yang bersesuaian.*[10 marks]
[10 markah]CLO 2
C3(c) Differentiate **TWO (2)** strategies of attitude change.*Bezakan DUA (2) strategi mengubah sikap.*[5 marks]
[5 markah]**QUESTION 3**
SOALAN 3CLO2
C2

(a) Describe the following:

Huraikan yang berikut:

i. Social Class

Kelas Sosial[2.5marks]
[2.5 markah]

ii. Social Status

Status Sosial[2.5 marks]
[2.5 markah]CLO2
C3(b) Illustrate **FOUR (4)** components of culture.*Jelaskan EMPAT (4) komponen budaya.*[10 marks]
[10 markah]CLO2
C4(c) Explain **FIVE (5)** major sub-culture in consumer decision making.*Terangkan LIMA (5) utama sub-budaya dalam membuat keputusan pengguna.*[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4
SOALAN 4

Processed foods chain, including Damai Manufacturing Sdn Bhd. are under attack from major environmental group all over the world because of their environmental impact. Intensive breeding of livestock and poultry for such restaurants leads to deforestation, land degradation and contamination of water sources and other natural resources. For every pound of red meat, poultry, eggs, and milk produced, farm fields lose about five pounds of irreplaceable top soil. These are the examples of consumerism issues worldwide.

Based on the above statement:

Rantainya makanan siap process termasuk Damai Manufacturing Sdn. Bhd dikecam oleh kumpulan alam sekitar diseluruh dunia disebabkan kesan alam sekitar yang terhasil. Penternakan ayam dan ternakan secara intensif untuk restoran telah menyebabkan penebangan hutan, degrasi tanah, pencemaran sumber air dan lain-lain sumber semulajadi. Bagi setiap sekilogram daging segar, ternakan, telur ayam dan susu, akan menyebabkan perladangan kehilangan sumber kesuburan tanah yang tidak dapat diganti. Ini antara contoh isu konsumerisme sejagat.

Berdasarkan pernyataan di atas :

- (a) Explain any **SIX (6)** consumer rights.

Terangkan ENAM (6) hak sebagai pengguna.

[12 marks]
[12 markah]

CLO3
C1

CLO3
C3

- (b) Describe the following functions of the agencies below :

Jelaskan fungsi agensi-agensi berikut :

- i) Federation of Malaysian Consumers' Association (FOMCA)

Persekutuan Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA)

[5 marks]
[5 markah]

- ii) Consumers Association of Penang.

Persatuan Pengguna Pulau Pinang.

[5 marks]
[5 markah]

CLO3
C4

- (c) Describe your opinion regarding consumerism in Malaysia.

Nyatakan pendapat anda berkaitan konsumerisme di Malaysia.

[3 marks]
[3 markah]

SOALAN TAMAT