

SULIT



**BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI**

JABATAN PERDAGANGAN

PENILAIAN ALTERNATIF

SESI DISEMBER 2020

DPM40063 : INTRODUCTION TO RETAILING

NAMA PENYELARAS KURSUS: SURIA BINTI MD YUSOF

KAEDAH PENILAIAN : PEPERIKSAAN ONLINE

**JENIS PENILAIAN : SOALAN ESEI BERSTRUKTUR
(2 SOALAN)**

TARIKH PENILAIAN : 5 JULAI 2021

TEMPOH PENILAIAN : 1 JAM

LARANGAN TERHADAP PLAGIARISM (AKTA 174)

**PELAJAR TIDAK BOLEH MEMPLAGIAT APA-APA IDEA, PENULISAN, DATA
ATAU CIPTAAN ORANG LAIN. PLAGIAT ADALAH SALAH SATU
PENYELEWENGAN AKADEMIK. SEKIRANYA PELAJAR DIBUKTIKAN
MELAKUKAN PLAGIARISM, PENILAIAN BAGI KURSUS BERKENAAN AKAN
DIMANSUHKAN DAN DIBERI GRED F DENGAN NILAI MATA 0.**

**(RUJUK BUKU ARAHAN-ARAHAN PEPERIKSAAN DAN KAEDAH PENILAIAN (Diploma) EDISI 6, JUN 2019,
KLAUSA 17.**

SECTION A: 50 MARKS
BAHAGIAN A: 50 MARKAH

INSTRUCION:

This section consists of **TWO (2)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **DUA (2)** soalan struktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1

There are variety of retailers ranging from street vendors to multichannel retailers that offers product in their store as well as through catalogues and internet channel.

Terdapat pelbagai peruncit mulai dari penjual jalanan hingga peruncit pelbagai saluran yang menawarkan produk di kedai mereka dan juga melalui katalog dan saluran internet

CLO1
C3

- (a) Examine any **FOUR (4)** types of general merchandise retailers in Malaysia.
*Kaji mana-mana **EMPAT (4)** jenis peruncit barangan am di Malaysia.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (b) Provide **FIVE (5)** types of food retailers with suitable example.
*Berikan **LIMA (5)** jenis peruncit makanan beserta contoh yang sesuai.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2

Retailer that provides good customer service will increase customer satisfaction during and after shopping activities apart from encouraging customer exploration within the store by providing layouts that facilitate certain traffic patterns.

Peruncit yang memberikan perkhidmatan pelanggan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan semasa dan selepas aktiviti membeli-belah di samping mendorong penerokaan pelanggan di dalam kedai dengan menyediakan susun atur yang memudahkan corak lalu lintas tertentu.

CLO1
C3

(a) As retailer, implement **FOUR (4)** types of customer service that can be offered by retailers to customers by giving suitable example.

*Sebagai peruncit, laksanakan **EMPAT (4)** jenis perkhidmatan pelanggan yang dapat ditawarkan oleh peruncit kepada pelanggan dengan memberikan contoh yang bersesuaian.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

(b) Construct **THREE (3)** types of store layouts with appropriate diagrams.

*Bina **TIGA (3)** jenis susun atur kedai dengan gambar rajah yang sesuai.*

- i) Grid layout
susun atur grid
- ii) Free flow layout
susun atur aliran bebas
- iii) Racetrack layout/ loop layout
Susun atur lumba / susun atur gelung

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT