

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2021/2022

DPM40063: INTRODUCTION TO RETAILING

TARIKH : 08 JULAI 2022

MASA : 8.30 AM – 10.30 AM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **EMPAT (4)** 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**CLO1
C1

- (a) Retailing is the set of business activities that adds value to the products and services sold to consumers for their personal or family use. Describe **FOUR (4)** theories used to explain the evolution of retailing

*Peruncitan adalah aktiviti perniagaan yang memberi nilai tambah kepada produk dan perkhidmatan yang dijual kepada pengguna untuk kegunaan peribadi atau keluarga mereka. Huraikan **EMPAT (4)** teori yang digunakan untuk menjelaskan evolusi peruncitan*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2

- (b) Discuss **FIVE (5)** contributions of technology in retailing.

*Bincangkan **LIMA (5)** sumbangan teknologi dalam peruncitan.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C2

- (a) Store based retailing consist of food retailers and general merchandise retailer.

Explain **FIVE (5)** types of food retailers.

*Peruncitan berasaskan kedai terdiri daripada peruncit makanan dan peruncit barang am. Terangkan **LIMA (5)** jenis peruncit makanan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

(b) Exhibit **FIVE (5)** retail site evaluation that conducted by retailer in choosing the strategic location.

*Tunjukkan **LIMA (5)** penilaian tapak runcit yang dilakukan oleh peruncit dalam memilih lokasi yang strategik.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO1
C2

(a) Elaborate **FOUR (4)** types of merchandises.

*Huraikan **EMPAT (4)** jenis barang dagangan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

(b) Customer Relationship Management (CRM) is an interactive process that turns customer data into customer loyalty.

Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM) adalah proses interaktif yang menukarkan data pelanggan untuk mendapatkan kesetiaan pelanggan.

i. Examine **FIVE (5)** information that should contain in the retailer's database.

*Kaji **LIMA (5)** maklumat yang harus ada dalam pangkalan data peruncit.*

[10 marks]

[10 markah]

ii. Figure out **FIVE (5)** importance of customer service.

*Fikirkan **LIMA (5)** kepentingan perkhidmatan pelanggan.*

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO1
C1

- (a) Goods and services must be priced in a way that both achieves profitability for the retailer and satisfies customers. Identify **FIVE (5)** pricing strategy that can be implemented by retailer.

Barang dan perkhidmatan mesti dinilai dengan cara yang kedua-duanya mencapai keuntungan bagi peruncit dan memuaskan hati pelanggan.

*Kenalpasti **LIMA (5)** strategi harga yang boleh dilaksanakan oleh peruncit.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C2

- (b) Discuss e-wallet payment method by giving relevant example.

Bincangkan kaedah pembayaran 'e-wallet' dengan memberikan contoh yang berkaitan.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1
C3

- (c) Store layout is the design of a store's floor space and the placement of items within that store. Examine **THREE (3)** types of store layout.

*Susunatur kedai adalah rekabentuk ruang lantai kedai dan penempatan barang di dalam kedai tersebut. Kaji **TIGA (3)** jenis susunatur kedai.*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT