

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2021/2022

DPM40083: CONSUMER BEHAVIOUR

TARIKH : 6 JULAI 2022

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

SECTION A : 100 MARKS***BAHAGIAN A : 100 MARKAH*****INSTRUCTION:**

This section consists of **FOUR (4)** structure questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **FOUR (4)** soalan struktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1***SOALAN 1***CLO1
C1

- (a) State **FIVE (5)** environmental protection that can influence the growth of consumer behaviour.

*Nyatakan **LIMA (5)** perlindungan terhadap persekitaran yang boleh mempengaruhi perkembangan gelagat pengguna.*

[5marks]

[5 markah]

CLO1
C2

- (b) Explain **FOUR (4)** interdisciplinary study of consumer behaviour.

*Jelaskan **EMPAT (4)** bidang kajian ke atas gelagat pengguna.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (c) Decision is the selection of an option from two or more alternatives choices. Provide **TWO (2)** stages in the consumer decision making process.

*Keputusan ialah pemilihan sesuatu pilihan daripada dua atau lebih pilihan alternatif. Sediakan **DUA (2)** tahap dalam proses pembuatan keputusan pengguna.*

[5marks]

[5 markah]

CLO1
C4

- (d) With brand new products constantly emerging, it can be hard to keep track of what things to sell in 2021, and what type of business to run. The secret to sell new successful products is to find winning products before they become popular and competitive.

Determine **TWO (2)** new product characteristics that influence consumer acceptance and indicate examples for each of the characteristics.

Dengan produk serba baharu yang sentiasa muncul, mungkin sukar untuk menjejaki perkara yang hendak dijual pada tahun 2021 dan jenis perniagaan yang hendak dijalankan. Rahsia untuk menjual produk baru yang berjaya adalah untuk mencari produk yang menang sebelum ia menjadi popular dan berdaya saing.

*Tentukan **DUA (2)** ciri produk baru yang mempengaruhi penerimaan pengguna dan sertakan contoh bagi setiap ciri tersebut.*

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C1

- (a) State **FIVE (5)** human needs as listed by Abraham Maslow in hierarchy of needs

*Nyatakan **LIMA (5)** keperluan manusia sebagaimana yang dinyatakan oleh Abraham Maslow dalam hierarki keperluan.*

[5marks]

[5 markah]

CLO1
C2

- (b) Discuss the **FOUR (4)** strategies in changing basic motivational function

*Bincangkan **EMPAT (4)** strategi mengubah fungsi asas motivasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C3

- (c) Perception are the process by which an individual select, organizes, and interprets stimuli into a meaningful and coherent picture of the world. Share any **FIVE (5)** external factors that influence the perception.

*Persepsi adalah proses di mana seseorang individu memilih, mengatur, dan mentafsir rangsangan ke dalam gambaran yang bermakna tentang dunia. Kongsiikan mana-mana **LIMA (5)** faktor-faktor luaran yang mempengaruhi persepsi*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO1
C2

- (a) Explain any **TWO (2)** components of culture.

*Jelaskan mana-mana **DUA (2)** komponen budaya.*

[5marks]

[5 markah]

CLO1
C3

- (b) Sub-culture is a distinct cultural group that exist as an identifiable segment within a larger, more complex society. With suitable example, provide **FOUR (4)** categories of sub-cultures.

*Sub -budaya adalah kumpulan budaya tersendiri yang wujud sebagai segmen yang boleh dikenal pasti dalam masyarakat yang lebih besar dan lebih kompleks. Dengan contoh yang bersesuaian, sediakan **EMPAT (4)** kategori sub-budaya.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

- (c) The formal or informal social groups against which consumers compare themselves. Consumers may be influenced not only by their own membership groups but also by reference groups of which they wish to be a part. A reference group is a group that is guided by another individual to act in a particular situation. Classify **TWO (2)** types of reference group as stated below:

- i) Type of contact
- ii) Attraction

*Kumpulan sosial formal atau tidak formal adalah kumpulan yang dibandingkan pengguna. Pengguna mungkin dipengaruhi bukan sahaja oleh kumpulan keahlian mereka sendiri tetapi juga oleh kumpulan rujukan yang mereka ingin sertai. Kumpulan rujukan adalah kumpulan yang dijadikan panduan oleh individu lain untuk bertindak dalam situasi tertentu. Kelaskan **DUA (2)** jenis kumpulan rujukan sebagaimana di bawah:*

- i) Jenis hubungan
- ii) Tarikan

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**CLO1
C1

- (a) Identify **TWO (2)** characteristics of personality.
*Kenalpasti **DUA (2)** ciri-ciri personaliti.*

[5marks]

[5 markah]

CLO1
C3

- (b) Based on an extensive review of surveys of employers, an analysis concluded that “the most important consideration in hiring and the biggest deficit among new workforce entrants are the attitudes concerning work that they bring with them to their jobs. With appropriate examples, provide **TWO (2)** components of attitudes.

*Berdasarkan tinjauan menyeluruh terhadap majikan, analisis menyimpulkan bahawa "pertimbangan paling penting dalam pengambilan pekerja dan defisit terbesar dalam kalangan pekerja baru ialah sikap mengenai kerja yang mereka bawa bersama mereka ke dalam pekerjaan mereka. Dengan contoh yang bersesuaian, sediakan **DUA (2)** komponen sikap.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

- (c) Under the Consumer Protection Act 2007, advertising is seen as misleading if it involves false, misleading or deceptive information that is likely to cause the average consumer to act in a way they might otherwise not. Advertising may also be considered misleading if important information that the average consumer needs to make an informed decision is left out. .

Determine any **FIVE (5)** misleading issues in advertising that creates a false impression about a product or service.

Di bawah Akta Perlindungan Pengguna 2007, pengiklanan dilihat sebagai mengelirukan jika ianya melibatkan maklumat palsu, mengelirukan atau berkemungkinan menyebabkan pengguna bertindak dengan cara yang mungkin tidak mereka lakukan. Pengiklanan juga boleh dianggap mengelirukan jika maklumat penting yang diperlukan oleh pengguna tidak dipaparkan.

Tentukan **LIMA (5)** isu mengelirukan dalam pengiklanan yang menimbulkan tanggapan palsu tentang produk atau perkhidmatan.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT