

SULIT



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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI I : 2022 / 2023

DPM40083: CONSUMER BEHAVIOR

TARIKH : 14 DISEMBER 2022

MASA : 11.15 PAGI – 1.15 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. Answers **ALL** questions.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi EMPAT (4) soalan struktur. Jawab SEMUA soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**CLO1
C1

- (a) Identify any **FIVE (5)** factors that influence the growth of consumer behaviour.

Kenalpasti LIMA (5) faktor yang 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. Write with explanation any **TWO (2)** stages in the consumer decision making process.

Keputusan ialah pemilihan sesuatu pilihan daripada dua atau lebih pilihan alternatif. Tuliskan dengan penerangan mana-mana DUA (2) tahap dalam proses pembuatan keputusan pengguna.

[5marks]

[5 markah]

CLO1
C3

(d) With brand new products constantly emerging, it can be hard to keep track of what things to sell in 2022, the secret to selling new popular products is to find winning products before they become mainstream.

Once a new product comes out and is known as a success, the competition gets fierce. Determine **TWO (2)** new product characteristics that influence consumer acceptance.

*Dengan produk serba baharu yang sentiasa muncul, mungkin sukar untuk menjejaki perkara yang hendak dijual pada tahun 2022. Rahsia untuk menjual produk baru yang popular adalah untuk mencari produk yang menang sebelum ia menjadi arus perdana. Apabila produk baharu keluar dan berjaya diketahui, persaingan menjadi sengit. Tentukan **DUA (2)** ciri produk baharu yang mempengaruhi penerimaan pengguna.*

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C1

- (a) State **FIVE (5)** human needs as listed by Abraham Maslow:

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

[5marks]

[5 markah]

CLO1
C2

- (b) Attitude is a learned predisposition to behave in a consistently favourable or unfavourable manner with respect to a given object. Discuss **FOUR (4)** basic motivational functions of attitudes.

*Sikap adalah kecenderungan yang dipelajari secara konsisten untuk berkelakuan baik atau tidak baik dengan objek tertentu. Bincangkan **EMPAT (4)** fungsi asas motivasi dalam sikap.*

[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. Explain 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. Terangkan mana-mana **LIMA (5)** faktor luaran yang mempengaruhi persepsi .*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO1
C1

- (a) Describe any
- TWO (2)**
- characteristics of culture.

*Huraikan mana-mana **DUA (2)** ciri-ciri budaya.*

[5marks]

[5 markah]

CLO1
C3

- (b) Explain
- FIVE (5)**
- roles in the family decision making.

*Jelaskan (**5**) peranan pembuatan keputusan dalam keluarga.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C4

- (c) Cah Cah is a well-known company in Malaysia. Most recently, they have released mattress products to consumers. They are aware that reference group factors can influence individual purchasing behavior. With a suitable example, determine
- TWO (2)**
- types of reference group as stated below:

i) Type of contact

ii) Formality

*Cah Cah adalah sebuah syarikat yang terkenal di Malaysia. Terbaharu, mereka telah mengeluarkan produk tilam untuk pengguna. Mereka sedar faktor kumpulan rujukan boleh mempengaruhi gelagat pembelian individu. Dengan contoh yang sesuai, tentukan **DUA(2)** jenis kumpulan rujukan sebagaimana di bawah:*

i) *Jenis hubungan*ii) *Formaliti*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

- (a) Describe **TWO (2)** characteristics of personality.

Huraikan DUA (2) ciri-ciri personaliti.

[5marks]

[5 markah]

CLO1
C3

- (b) Ali plans to buy the latest Trendy shoes. He referred to the learning factor to help choosing the Trendy models available. With a suitable example, apply **FOUR (4)** elements of learning.

Ali merancang untuk membeli kasut terbaru keluaran Trendy. Beliau telah merujuk kepada faktor pembelajaran untuk membantu memilih model-model Trendy yang ada. Dengan contoh yang sesuai, aplikasikan EMPAT (4) elemen pembelajaran.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C1

CLO1
C4

- (c) You just bought a new ePhone17 Professional. The first time you try to use it, you do not hear any sound come out from the phone. You want to take this case to the consumer tribunal to claim your rights. Based on the problem, analyze **FIVE (5)** rights that can be claimed with appropriate examples.

Anda baru sahaja membeli ePhone17 Professional yang baharu. Kali pertama anda cuba menggunakannya, anda tidak mendengar sebarang bunyi. Anda ingin membawa kes ini ke tribunal tuntutan pengguna bagi menuntut hak anda. Dengan mengambil kira masalah tersebut, analisa LIMA (5) hak yang boleh dituntut beserta contoh yang bersesuaian.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT