

**SULIT**



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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR**

**SESI JUN 2017**

**DPM3033 : CONSUMER BEHAVIOUR**

**TARIKH : 22 OKTOBER 2017**

**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**

**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**

CLO1  
C1

- (a) Define the following statements:  
*Berikan definisi pernyataan di bawah:*

- (i) Short Product Life Cycle / *Kitaran Hayat Produk yang Pendek*
- (ii) Environmental Protection / *Perlindungan Persekitaran*
- (iii) Consumer Protection / *Perlindungan Pengguna*
- (iv) Public Policies / *Polisi Awam*

[8 marks]  
[8 markah]

CLO1  
C2

- (b) Explain **FIVE (5)** purchasing roles that should be understood by marketers in developing suitable strategies for their target consumer.  
*Terangkan LIMA (5) peranan pembelian yang perlu difahami oleh pemasar dalam merangka strategi yang bersesuaian kepada sasaran pengguna mereka.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO1  
C4

- (c) By using suitable example, distinguish between relative advantage and compatibility of product characteristic that influence consumer acceptance.  
*Dengan menggunakan contoh yang bersesuaian, bezakan di antara kelebihan berbanding dan kesepadanan di dalam ciri-ciri produk yang mempengaruhi penerimaan pengguna.*

[7 marks]  
[7 markah]

## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO2  
C1

- (a) Motivation influence one's behaviour. Explain Maslow's hierarchy of needs theory with suitable examples.

*Motivasi adalah pengaruh kepada tingkah laku. Terangkan teori hirarki keperluan Maslow beserta contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2  
C2

- (b) Explain FOUR (4) elements of consumer learning with suitable examples.

*Terangkan EMPAT (4) elemen di dalam pembelajaran pengguna beserta contoh yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2  
C3

- (c) Illustrate any TWO (2) theories of personality.

*Terangkan mana-mana DUA (2) teori personaliti*

[5 marks]

[5 markah]

## QUESTION 3

## SOALAN 3

CLO2  
C2

- (a) Culture comprises religion, race, age, gender and music. Explain any TWO (2) characteristics of culture.

*Budaya termasuklah agama, kaum, umur, jantina dan muzik. Terangkan mana-mana DUA (2) ciri-ciri budaya.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO2  
C3

- (b) Social class can give a profound effect on consumer's spending habits. In order to offer a product in the market, the marketer needs to understand the social class profiles. Interpret FIVE (5) categories of social class profiles.

*Kelas sosial boleh memberikan kesan mendalam kepada tabiat perbelanjaan pengguna. Untuk menawarkan produk di pasaran, pemasar perlu memahami profil kelas sosial. Tafsirkan LIMA (5) kategori profil kelas sosial.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2  
C4

- (c) Nowadays, consumers come across a great number of choices every day and high involvement in decision making. You are involved in a high-involvement purchase since you recently bought a car. How do the roles of family decision affect your decision? Explain any FIVE (5) roles of family decision making and relate with the product given above as an example.

*Pengguna hari ini berhadapan dengan pelbagai pilihan setiap hari dan penglibatan keputusan yang tinggi. Anda terlibat dengan keputusan pembelian yang tinggi di mana anda membeli kereta baru-baru ini. Bagaimanakah peranan pembuatan keputusan keluarga mempengaruhi keputusan anda? Terangkan mana-mana LIMA (5) peranan pembuatan keputusan keluarga dengan mengaitkan contoh produk yang diberikan di atas sebagai contoh.*

[10 marks]

[10 markah]

## QUESTION 4

## SOALAN 4

Consumerism is the set of activities of government, business, independent organizations and concerned consumers that are designed to protect the right of consumers.

CLO3  
C1

- (a) Identify any **FOUR (4)** factors that influence the development of consumerism.  
*Kenalpasti mana-mana EMPAT (4) faktor yang mempengaruhi pembangunan kepenggunaan.*

[12 marks]

[12 markah]

CLO3  
C3

- (b) Sara bought a hair dryer and get electrocuted after using it for the first time. Sara brought it back to the shop and asked for a replacement as the hair dryer comes with a one year warranty. Sara got a replacement, only to realize that the new one is faulty too. Interpret and give example each **FIVE (5)** rights that can be claimed by her as a consumer.

*Sara membeli pengering rambut dan terkena renjatan elektrik selepas menggunakannya untuk kali pertama. Sara membawanya semula ke kedai tersebut dan meminta penggantian pengering rambut yang mana produk tersebut mempunyai jaminan satu tahun. Sara mendapat gantian, tetapi beliau menyedari produk gantian yang baru juga mengalami kerosakan. Tafsirkan dan berikan contoh LIMA (5) hak yang boleh dituntut olehnya sebagai pengguna.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3  
C4

- (c) Panic buying by the public has led to some retail stores and supermarkets running short of cooking oil supplies. Smugglers have been blamed for the shortage of cooking oil in many retail outlets ahead of the festive season celebrations. Based on the above situation:

*Membeli-belah secara panik oleh orang ramai telah membawa kepada beberapa kedai runcit dan pasar raya mengalami kekurangan bekalan minyak masak. Penyeludup telah dipersalahkan kerana kekurangan minyak masak dikebanyakan kedai runcit menjelang perayaan musim perayaan. Berdasarkan keadaan di atas:*

- i. Identify regulatory body related to this situation.

*Kenalpasti badan perundangan yang berkaitan dengan situasi ini.*

[1 marks]

[1 markah]

- ii. Explain **ONE (1)** function of this regulatory body.

*Terangkan SATU (1) fungsi badan perundangan ini.*

[2 marks]

[2 markah]

SOALAN TAMAT