

SULIT



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**

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

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI 1 : 2023/2024

DPM40063 : INTRODUCTION TO RETAILING

TARIKH : 17 DISEMBER 2023

MASA : 11.15 AM – 1.15 PM (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 stuktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO1

- (a) The responsibility of a retailer is to identify the most economical source for obtaining the goods from the suppliers and passing on the advantages to the consumer. List **FIVE (5)** roles of retailers in the supply chain.

*Tanggungjawab peruncit adalah untuk mengenal pasti sumber yang paling menjimatkan untuk mendapatkan barangan daripada pembekal dan menyampaikan kelebihan kepada pengguna. Senaraikan **LIMA (5)** peranan peruncit dalam rantaian bekalan.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Macro environment refers to the overall operating conditions for an industry or country. Explain **THREE (3)** macro environments that can influence decision making in retail activities.

*Persekitaran makro merujuk kepada keadaan operasi keseluruhan untuk industri atau negara. Terangkan **TIGA (3)** persekitaran makro yang boleh mempengaruhi pembuatan keputusan dalam aktiviti peruncitan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Demonstrate **FOUR (4)** types of merchandise in merchandise management planning process.

Tunjukkan (EMPAT) jenis barangniaga yang terdapat dalam proses perancangan pengurusan barangniaga.

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1

- (a) Retailer is the last party in a distribution channel system where small quantities of goods are sold directly to the consumer for final consumption. State **TWO (2)** characteristics of the retailers.

Peruncit adalah pihak yang terakhir dalam satu sistem saluran pengedaran di mana kuantiti barangan yang kecil dijual terus kepada pengguna untuk kegunaan akhir. Nyatakan DUA (2) ciri-ciri peruncit.

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Retail food is one of man's most important expenditures because people need to eat to live healthy lives. Most people purchase retail food items every week, including meat, vegetables, fruit, milk, bread, eggs, snacks and other items. Explain **FOUR (4)** types of food retailers that can be practiced in the retail industry with suitable examples.

Makanan runcit adalah salah satu perbelanjaan manusia yang paling penting kerana orang ramai perlu makan untuk menjalani kehidupan yang sihat. Kebanyakan orang membeli barangan makanan runcit setiap minggu, termasuk daging, sayur-sayuran, buah-buahan, susu, roti, telur, makanan ringan dan barang-barang lain. Terangkan EMPAT (4) jenis peruncit

makanan yang boleh diamalkan dalam industri peruncitan dengan contoh yang sesuai.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Non-store retailing is the selling of goods and services outside the confines of a retail facility. Write **FOUR (4)** types of non-store retailing.

*Peruncitan bukan kedai ialah penjualan barangan dan perkhidmatan di luar had kemudahan runcit. Tuliskan **EMPAT (4)** jenis peruncitan bukan kedai*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO1

- (a) Why selecting a good location is a crucial decision for a retailer? Give **THREE (3)** reason.

*Mengapakah memilih lokasi terbaik merupakan keputusan yang amat penting kepada peruncit? Berikan **TIGA (3)** sebab.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- (b) There are seven different identifiable disadvantages that shopping malls have as compared to other retail locations. Write **SIX (6)** of these disadvantages.

*Terdapat tujuh kelemahan pusat beli-belah yang dikenalpasti berbanding lokasi-lokasi runcit yang lain. Tuliskan **ENAM (6)** kelemahan tersebut.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO1

- (c) Before any pricing decisions can be undertaken, it is important that the factors influencing the price are understood. Provide **FOUR (4)** factors that retailers consider in setting retail prices.

*Sebelum sebarang keputusan penetapan harga diambil, adalah penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi harga. Berikan **EMPAT (4)** faktor yang perlu diambil kira oleh peruncit dalam menetapkan harga runcit.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) Identify **SIX (6)** store design objectives that must be met when managers are designing or upgrading a store.

*Kenalpasti **ENAM (6)** objektif rekabentuk kedai yang perlu dicapai apabila seseorang peruncit merekabentuk atau menaiktaraf sesebuah kedai.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- (b) Visual merchandising is the presentation of a store and its merchandise in ways that will attract the attention of potential customers. It begins with a review of the fixtures used to display merchandise. Discuss **THREE (3)** different types of fixtures or equipment that can be used to display merchandise.

*Peragaan visual barangniaga ialah persembahan sesebuah kedai dan barangniaga yang dijual dengan cara yang akan menarik perhatian bakal-bakal pelanggan. Ia bermula dengan meneliti lekapan atau kelengkapan yang digunakan untuk memperagakan barangniaga. Bincangkan **TIGA (3)** jenis lekapan atau kelengkapan berbeza yang boleh digunakan untuk memperagakan barang.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO1

- (c) Customer relationship management (CRM) process is an iterative process that turns customer data into customer loyalty and repeat purchase behavior. Write the customer relationship management process with brief explanation.

Pengurusan perhubungan pelanggan (CRM) ialah proses berulang yang mengubah data-data pelanggan kepada kesetiaan pelanggan dan tingkah laku pembelian berulang. Tuliskan proses pengurusan perhubungan pelanggan beserta penerangan ringkas.

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT