

**SULIT**



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

**JABATAN PERDAGANGAN**

**PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI DISEMBER 2017**

**DPM3033 : CONSUMER BEHAVIOUR**

**TARIKH : 31 MAC 2018  
MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (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 struktur. Jawab SEMUA soalan.*

**QUESTION 1****SOALAN 1**

CLO 1  
C1

- (a) Describe any **FOUR(4)** factors that influence the growth of consumer behaviour.

*Huraikan EMPAT(4) faktor yang mempengaruhi perkembangan gelagat pengguna.*

[8 marks]

[8 markah]

CLO 1  
C2

- (b) Explain **FIVE(5)** purchasing roles in the consumer decision making process.

*Terangkan LIMA (5) peranan pembelian dalam proses pembuatan keputusan pengguna.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO 1  
C4

- (c) Determine **TWO (2)** sources of information search with suitable example.

*Tentukan DUA (2) sumber pencarian maklumat dengan contoh bersesuaian.*

[7 marks]

[7 markah]

**QUESTION 2**  
**SOALAN 2**

CLO 2  
C1

- (a) Motivation is the driving force within individuals that impels them to action.

Describe **FOUR (4)** dynamics of motivation.

*Motivasi merupakan penggerak yang mendorong individu-individu untuk bertindak. Penggerak ini terhasil daripada tekanan yang wujud akibat keperluan yang tidak dipenuhi . Huraikan **EMPAT (4)** dinamik dalam motivasi.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO2  
C2

- (b) Explain **FOUR (4)** elements in consumer learning.

*Terangkan **EMPAT (4)** elemen-elemen dalam pembelajaran pengguna.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO2  
C3

- (c) Sketch a diagram of Maslow's Hierarchy of needs.

*Lakarkan gambarajah hirarki keperluan Maslow.*

[5 marks]  
[5 markah]

**QUESTION 3**  
**SOALAN 3**

CLO 2  
C2

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

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

[5 marks]  
[5 markah]

CLO 2  
C3

- (b) Interpret **FOUR (4)** characteristics of culture.

*Tafsirkan **EMPAT (4)** ciri-ciri budaya.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO 2  
C4

- (c) Determine any **TWO (2)** types of reference groups that influence individual decision with suitable example.

*Tentukan mana-mana DUA (2) jenis kumpulan rujukan yang mempengaruhi keputusan individu beserta contoh yang bersesuaian.*

[10 marks]

[10 markah]

**QUESTION 4**  
**SOALAN 4**

Consumerism is a policy and activity designed to maintain or control the rights of consumers that are involved directly in exchange for any type of organization.

*Kepenggunaan adalah dasar dan aktiviti yang direka untuk mengekalkan atau mengawal hak pengguna yang terlibat secara langsung dalam pertukaran untuk sebarang jenis organisasi.*

CLO3  
C1

- (a) Describe **FOUR (4)** factors that influence the development of consumerism.

*Huraikan EMPAT (4) faktor yang mempengaruhi perkembangan kepenggunaan.*

[12 marks]

[12 markah]

CLO3  
C3

- (b) Interpret **FIVE (5)** consumer rights in Malaysia.

*Tafsirkan LIMA (5) hak-hak pengguna di Malaysia.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3  
C4

- (c) Explain **ONE (1)** current issue related to consumerism in Malaysia.

*Terangkan SATU (1) isu semasa yang berkaitan dengan kepenggunaan di Malaysia.*

[3 marks]

[3 markah]

**SOALAN TAMAT**