

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 II : 2024/2025

DPM40063 : INTRODUCTION TO RETAILING

TARIKH : 10 MEI 2025

MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** 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 berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1**SOALAN 1**

- CLO1 (a) Define retailing and give **TWO (2)** examples on how retailers add value.
*Definisikan peruncitan dan beri **DUA (2)** contoh bagaimana peruncit menambah nilai.*
- [6 marks]
[6 markah]
- CLO1 (b) Discuss how the macro environment factors below affect retailing.
Bincangkan bagaimana persekitaran makro berikut mempengaruhi peruncitan.
- i. Technology
Teknologi
- [4.5 marks]
[4.5 markah]
- ii. Social Cultural
Sosio-Budaya
- [4.5 marks]
[4.5 markah]

CLO1

- (c) You are a consultant, tasked with advising a retail company on optimizing their merchandise management planning process. Assign **FOUR (4)** types of merchandise management planning processes to effectively implement merchandise management strategies.

*Anda merupakan seorang perunding yang diberi tugas untuk memberi khidmat nasihat kepada sebuah syarikat runcit mengenai pengoptimuman proses perancangan pengurusan barangan mereka. Tetapkan **EMPAT (4)** jenis proses perancangan pengurusan barangan untuk melaksanakan strategi pengurusan barangan dengan berkesan.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1

- (a) The characteristics of a retailer refer to the unique attributes or qualities that define a particular retailer and set them apart from competitors. Explain **FOUR (4)** characteristics of the retailer.

*Ciri-ciri peruncit merujuk kepada sifat atau kualiti unik yang menentukan seorang peruncit tertentu dan membezakannya daripada pesaing. Terangkan **EMPAT (4)** ciri-ciri peruncit.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) Imagine you are a retail consultant hired by a traditional brick-and-mortar store looking to expand its presence through non-store retailing channels. Show **FIVE (5)** recommendations of non-store retailing for the retailer.

*Bayangkan anda adalah merupakan seorang perunding peruncitan yang diupah oleh sebuah perunciti konvensional yang ingin memperluaskan pasaran melalui saluran peruncitan tanpa-kedai. Tunjukkan **LIMA (5)** cadangan peruncitan tanpa kedai kepada peruncit tersebut.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO1

- (a) A retail location is a place where businesses sell goods in person. Explain **FIVE (5)** other locations that could provide business opportunities for retailers.

*Lokasi runcit ialah tempat perniagaan menjual barangan secara peribadi. Terangkan **LIMA (5)** lokasi lain yang boleh menyediakan peluang perniagaan untuk peruncit.*

[15 marks]

[15 markah]

CLO1

- (b) A pricing strategy is a model or method used to establish the best price for a product or service. It helps to choose prices to maximize profits and shareholder value while considering consumer and market demand. Expose **FIVE (5)** pricing techniques that retailers could consider in setting retail prices.

*Strategi penetapan harga ialah model atau kaedah yang digunakan untuk menetapkan harga terbaik untuk produk atau perkhidmatan. Ia membantu untuk memilih harga bagi memaksimumkan keuntungan dan nilai pemegang saham sambil mempertimbangkan permintaan pengguna dan pasaran. Dedahkan **FIVE (5)** teknik harga yang perlu diambil kira oleh peruncit dalam menetapkan harga runcit.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) Retail store design is a branch of marketing and considered a part of the overall brand of the store. Identify **TWO (2)** elements that retailers need to know in designing stores.

*Reka bentuk kedai runcit ialah satu cabang pemasaran dan dianggap sebagai sebahagian daripada jenama keseluruhan kedai. Kenal pasti **DUA (2)** elemen yang perlu diketahui oleh peruncit dalam mereka bentuk kedai.*

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- (b) Customers often base their first impression on what they see. This is why the field of visual merchandising can play a crucial role in enhancing the appeal, atmosphere and customer experience inside of a store. Explain **THREE (3)** different types of presentation techniques that can be used to display merchandise.

*Pelanggan sering memberi tanggapan pertama mereka pada apa yang mereka lihat. Inilah sebabnya mengapa bidang dagangan visual boleh memainkan peranan penting dalam meningkatkan daya tarikan, suasana dan pengalaman pelanggan di dalam kedai. Terangkan **TIGA (3)** jenis teknik persembahan yang boleh digunakan untuk mempamerkan barangan.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO1

- (c) Customer service is a set of activities and programs carried out by retailers to make the shopping experience more rewarding. Examine **TWO (2)** types of customer service that retailers can use along with brief explanation.

*Khidmat pelanggan ialah set aktiviti dan program yang dijalankan oleh peruncit untuk menjadikan pengalaman membeli-belah lebih bermanfaat. Kaji **DUA (2)** jenis perkhidmatan pelanggan yang boleh digunakan oleh peruncit dengan penerangan ringkas.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT