

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

DPM40113 : CONSUMER BEHAVIOUR

TARIKH : 19 MEI 2025

MASA : 11.30 PAGI - 1.30 PETANG (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

SECTION A: 100 MARKS***BAHAGIAN A: 100 MARKAH*****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 | <p>(a) List FIVE (5) factors that influence growth of consumer behavior.</p> <p><i>Senaraikan LIMA (5) faktor yang mempengaruhi pertumbuhan tingkah laku pengguna.</i></p> <p style="text-align: right;">[5 marks]
[5 markah]</p> |
| CLO1 | <p>(b) Describe FOUR (4) interdisciplinary studies of consumer behavior.</p> <p><i>Huraikan EMPAT (4) kajian antara disiplin mengenai tingkah laku pengguna.</i></p> <p style="text-align: right;">[10 marks]
[10 markah]</p> |
| CLO1 | <p>(c) Explain FOUR (4) factors that influence the development of consumerism in Malaysia.</p> <p><i>Terangkan EMPAT (4) faktor yang mempengaruhi perkembangan kepenggunaan di Malaysia.</i></p> <p style="text-align: right;">[10 marks]
[10 markah]</p> |

QUESTION 2**SOALAN 2**

- | | |
|------|--|
| CLO1 | <p>(a) Describe TWO (2) components of Mc Lelland Theory.
<i>Jelaskan DUA (2) komponen Teori Mc Lelland.</i></p> <p style="text-align: right;">[5 marks]
[5 markah]</p> |
| CLO1 | <p>(b) Maslow's Theory, also known as Maslow's Hierarchy of Needs, is a psychological theory proposed by Abraham Maslow in his 1943 paper "A Theory of Human Motivation". Discuss FIVE (5) levels of Maslow's Theory with examples for each level.
<i>Teori Maslow, juga dikenali sebagai Hierarki Keperluan Maslow, adalah teori psikologi yang dicadangkan oleh Abraham Maslow dalam kertas kerjanya pada tahun 1943 "A Theory of Human Motivation". Bincangkan LIMA (5) peringkat Teori Maslow dengan contoh untuk setiap peringkat.</i></p> <p style="text-align: right;">[10 marks]
[10 markah]</p> |
| CLO1 | <p>(c) Write FOUR (4) elements in consumer learning.
<i>Tuliskan EMPAT (4) elemen dalam pembelajaran pengguna.</i></p> <p style="text-align: right;">[10 marks]
[10 markah]</p> |

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) Explain **FIVE (5)** new product characteristics that influence consumer acceptance.
*Jelaskan **LIMA (5)** ciri-ciri produk baru yang boleh mempengaruhi penerimaan pengguna.*
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Purchasing role refers to the various roles individuals or groups play in the decision-making process when acquiring goods or services. Apply **FOUR (4)** purchasing roles.
*Peranan pembelian merujuk kepada pelbagai peranan yang dimainkan oleh individu atau kumpulan dalam proses membuat keputusan apabila memperoleh barangan atau perkhidmatan. Aplikasi **EMPAT (4)** peranan pembelian.*
- [10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) Apply **FIVE (5)** strategies of attitude change with suitable examples.
*Aplikasikan **LIMA (5)** strategi perubahan sikap dengan contoh yang sesuai.*
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- (a) Determine any **TWO (2)** types of reference groups that influence individual decisions with suitable examples.

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

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) Subculture is a segment of a larger culture whose members share distinguishing values and patterns of behavior. Classify **FIVE (5)** major subcultures.

*Sub budaya ialah segmen budaya yang lebih besar yang ahlinya berkongsi nilai dan corak tingkah laku yang membezakan. Klasifikasikan **LIMA (5)** sub budaya utama.*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT