

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 : 2023/2024

DPM40063 : INTRODUCTION TO RETAILING

TARIKH : 25 MEI 2024

MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (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 a) Retailers play an important role in modern business, efficiently linking producers with consumers. List **FIVE (5)** roles of retailers in the retail industry.

*Peruncit memainkan peranan penting dalam perniagaan moden, dengan cekap menghubungkan pengeluar dengan pengguna. Senaraikan **LIMA (5)** peranan peruncit dalam industri peruncitan.*

[5 marks]

[5 markah]

- CLO1 b) The Wheel of Retailing theory is a concept which observes that a retail business will go through four phases of transformation. Elaborate **THREE (3)** phases of the Wheel of Retailing theory with an appropriate diagram.

*Teori Roda Peruncitan ialah satu konsep yang melihat bahawa perniagaan runcit akan melalui empat fasa transformasi. Huraikan **TIGA (3)** fasa teori Roda Peruncitan dengan rajah yang sesuai.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 c) Merchandise planning is the process involved in selecting the products the retailer will carry and determining the purchase quantities of these products. Examine **FOUR (4)** types of merchandise management planning process.

*Perancangan barangan ialah proses yang melibatkan pemilihan produk yang akan dibawa oleh peruncit dan menentukan kuantiti pembelian produk ini. Teliti **EMPAT (4)** jenis barangan dalam proses perancangan pengurusan barangan .*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

Retailers provide value by offering consumers a wide selection of products and services in one place. Retailers may sell their goods out of a physical location or online. They also offer competitive prices by buying products and services in large quantities at reduced unit costs.

Peruncit memberikan nilai dengan menawarkan pengguna pelbagai pilihan produk dan perkhidmatan di satu tempat. Peruncit boleh menjual barangan mereka di luar lokasi fizikal atau dalam talian. Mereka juga menawarkan harga yang kompetitif dengan membeli produk dan perkhidmatan dalam kuantiti yang banyak pada kos unit yang dikurangkan.

- CLO1 a) Identify **TWO (2)** characteristics of a retailer.
*Kenal pasti **DUA (2)** ciri peruncit.*
[5 marks]
[5 markah]
- CLO1 b) Explain **FOUR (4)** types of general merchandise retailers in Malaysia.
*Terangkan **EMPAT (4)** jenis peruncit barangan am di Malaysia.*
[10 marks]
[10 markah]
- CLO1 c) Provide **FOUR (4)** types of food retailers with suitable examples.
*Berikan **EMPAT (4)** jenis peruncit makanan beserta contoh yang sesuai.*
[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 a) A retail location is the place a business sells goods. The best retail location is in a high-traffic area where the potential customers are known to shop. Describe **THREE (3)** types of retail location.

*Lokasi runcit ialah tempat perniagaan menjual barangan. Lokasi runcit terbaik adalah di kawasan lalu lintas tinggi di mana bakal pelanggan diketahui untuk membeli-belah. Terangkan **TIGA (3)** jenis lokasi runcit.*

[6 marks]

[6 markah]

- CLO1 b) Strategic retail location is a competitive advantage which cannot be copied by the competition. Discuss **THREE (3)** factors that need to be considered in evaluating the retail trading area to see the business future.

*Lokasi runcit yang strategik adalah kelebihan daya saing yang tidak boleh ditiru oleh persaingan. Bincang **TIGA (3)** faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menilai kawasan perdagangan runcit untuk melihat masa depan perniagaan.*

[9 marks]

[9 markah]

- CLO1 c) As a retailer, Remy should determine the price that customers are willing to pay for their product or service by considering several factors in the market. Examine **FOUR (4)** factors that affect retail prices.

*Sebagai peruncit, Remy harus menentukan harga yang pelanggan sanggup bayar untuk produk atau perkhidmatan mereka dengan mengambil kira beberapa faktor dalam pasaran. Teliti **EMPAT (4)** faktor yang mempengaruhi harga runcit.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4**SOALAN 4**

CLO1

- a) Identify **SIX (6)** store design objectives.

Kenal pasti ENAM (6) objektif reka bentuk kedai.

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

- b) In a retail store, layout is about optimizing space for the products the retailer wants to sell and creating an experience among customers. Explain with suitable diagrams, the following **THREE (3)** types of store layouts:

Di kedai runcit, susun atur adalah mengenai mengoptimumkan ruang untuk produk yang ingin dijual oleh peruncit dan mencipta pengalaman di kalangan pelanggan. Terangkan dengan gambar rajah untuk TIGA (3) jenis susun atur kedai berikut:

- i) Grid layout

Susun atur grid

[3 marks]

[3 markah]

- ii) Free flow layout

Susun atur aliran bebas

[3 marks]

[3 markah]

- iii) Racetrack layout/ loop layout

Susun atur lumba / susun atur gelung

[3 marks]

[3 markah]

CLO1

c) A retailer that provides a good customer service will increase customer satisfaction during and after shopping activities apart from encouraging customer exploration within the store. Provide **FIVE (5)** types of customer service that can be offered by retailers.

*Peruncit yang menyediakan perkhidmatan pelanggan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan semasa dan selepas aktiviti membeli-belah di samping mendorong penerokaan pelanggan dalam kedai. Sediakan **LIMA (5)** jenis perkhidmatan pelanggan yang dapat ditawarkan oleh peruncit kepada pelanggan .*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT

