

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI JUN 2016

**DTM6052: CONSUMER BEHAVIOUR**

**TARIKH : 23 OKTOBER 2016**  
**MASA : 8.30 AM - 10.30 AM (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** halaman bercetak.

Bahagian A: Struktur (3 soalan)

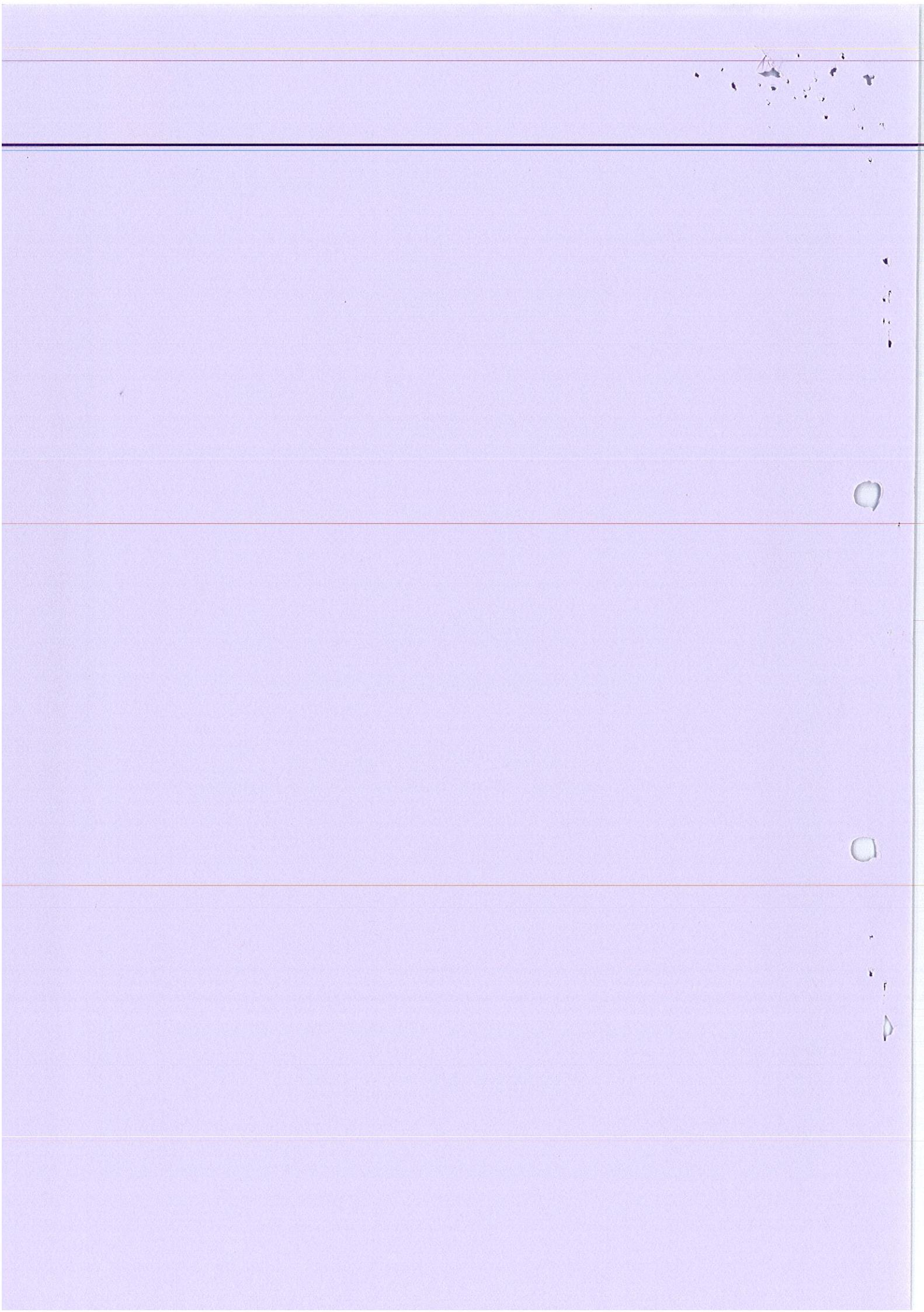
Bahagian B: Struktur (2 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI SEHINGGA DIARAHKAN**  
(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT



**SECTION A : 75 MARKS****BAHAGIANA : 75 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **THREE (3)** structured questions. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN :**

Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan struktur. Jawab semua soalan.

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

- CLO2  
C1 (a) Consumer behavior is essentially an act of searching for, evaluating, purchasing and disposing of goods and services. Describe **FIVE (5)** concepts of consumer behavior.

*Tingkah laku pengguna asasnya satu tindakan mencari, menilai, membeli dan menjual barang dan perkhidmatan. Jelaskan **LIMA (5)** konsep tingkah laku pengguna.*

[10 marks]  
[10 markah]

- CLO1  
C2 (b) Climate, geographical location and history are some of the factors that influence the nature of tourism in different countries in the world. Explain **FIVE (5)** natures and characteristics of consumer based on each types of tourism.

*Iklim, lokasi geografi dan sejarah adalah antara faktor-faktor yang mempengaruhi jenis pelancongan di negara-negara di serata dunia. Jelaskan **LIMA (5)** sifat dan ciri-ciri pengguna bagi setiap jenis pelancongan.*

[15 marks]  
[15 markah]

**QUESTION 2*****SOALAN 2***CLO2  
C1

- (a) Explain
- FIVE (5)**
- typology of motivators in tourism.

*Terangkan **LIMA (5)** tipologi motivasi dalam pelancongan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2  
C3

- (b) Demonstrate
- FIVE (5)**
- important segmentation in designing a marketing mix.

*Tunjukkan **LIMA (5)** segmentasi yang penting dalam merekabentuk pemasaran campuran.*

[15 marks]

[15 markah]

**QUESTION 3*****SOALAN 3***CLO2  
C2

- (a) Discuss
- FOUR (4)**
- criterias to evaluate the market segment in the hospitality industry.

*Bincangkan **EMPAT (4)** kriteria untuk menilai segmen pasaran dalam industri hospitaliti.*

[10 marks]

[10 markah]

- (b) Green tourism is defined as environmentally friendly tourism activities with various focuses and meanings. In a broad term, green tourism is about being an environmentally friendly tourist or provide environmentally friendly tourist services.

Interpret the main principle of green tourism.

*Pelancongan hijau ditafsirkan sebagai aktiviti pelancongan mesra alam dengan pelbagai fokus dan makna. Dalam erti kata lain, pelancongan hijau adalah tentang menjadi seorang pelancong mesra alam atau menyediakan perkhidmatan pelancongan mesra alam.*

*Tafsirkan prinsip utama pelancongan hijau.*

[15 marks]  
[15 markah]

**SECTION B : 25 MARKS****BAHAGIAN B : 25 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of TWO (2) structured questions. Answer ONE (1) question only.

**ARAHAN:**

Bahagian ini mengandungi DUA (2) soalan berbentuk struktur. Jawab SATU (1) soalan sahaja.

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

In decision making process, the consumers have been influenced internally and externally while purchasing the product or services.

Dalam proses membuat keputusan, pengguna telah terpengaruh secara dalaman dan luaran semasa membuat pembelian sesuatu produk atau perkhidmatan.

CLO1  
C1

- (a) Describe FIVE (5) internal influences in decision making process

Huraikan LIMA (5) pengaruh dalaman semasa proses membuat keputusan

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C2

- (b) Discuss FIVE (5) characteristics of tourism product and services.

Bincangkan LIMA (5) ciri-ciri produk dan perkhidmatan pelancongan

[15 marks]

[15 markah]

## QUESTION 2

## SOALAN 2

CLO2  
C

- (a) Segmentation is the process of defining and subdividing a large homogenous market into clearly identifiable segments of similar needs, wants or demand characteristic. Recognize **FIVE (5)** benefits of segmentation.

*Segmentasi adalah proses menentukan dan membahagikan pasaran homogeny yang besar ke segmen yang dikenalpasti mempunyai ciri-ciri keperluan, kehendak atau permintaan yang sama. Kenalpasti **LIMA (5)** kelebihan segmentasi.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO2  
C3

- (b) SERVQUAL is a service quality model developed by the authors that originally identified TEN (10) elements of service quality. However, nowadays these TEN (10) elements were collapsed into **FIVE (5)** factors and create the acronym RATER. List and interpret the quality of tourism and hospitality product and service based on RATER.

*SERVQUAL adalah model kualiti perkhidmatan yang dibentuk oleh beberapa penulis yang mengenalpasti SEPULUH (10) elemen kualiti perkhidmatan. Namun kini, SEPULUH (10) elemen ini telah dikurangkan kepada **LIMA (5)** faktor dan mewujudkan akronim RATER. Senarai dan berikan tafsiran kualiti produk dan perkhidmatan pelancongan dan hospitaliti berdasarkan RATER.*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT

