

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR  
SESI JUN 2017

**DTM6052 : CONSUMER BEHAVIOUR**

**TARIKH : 22 OKTOBER 2017**  
**MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (2 JAM)**

Kertas ini mengandungi **LAPAN (8)** halaman bercetak.

Bahagian A: Struktur (3 soalan)

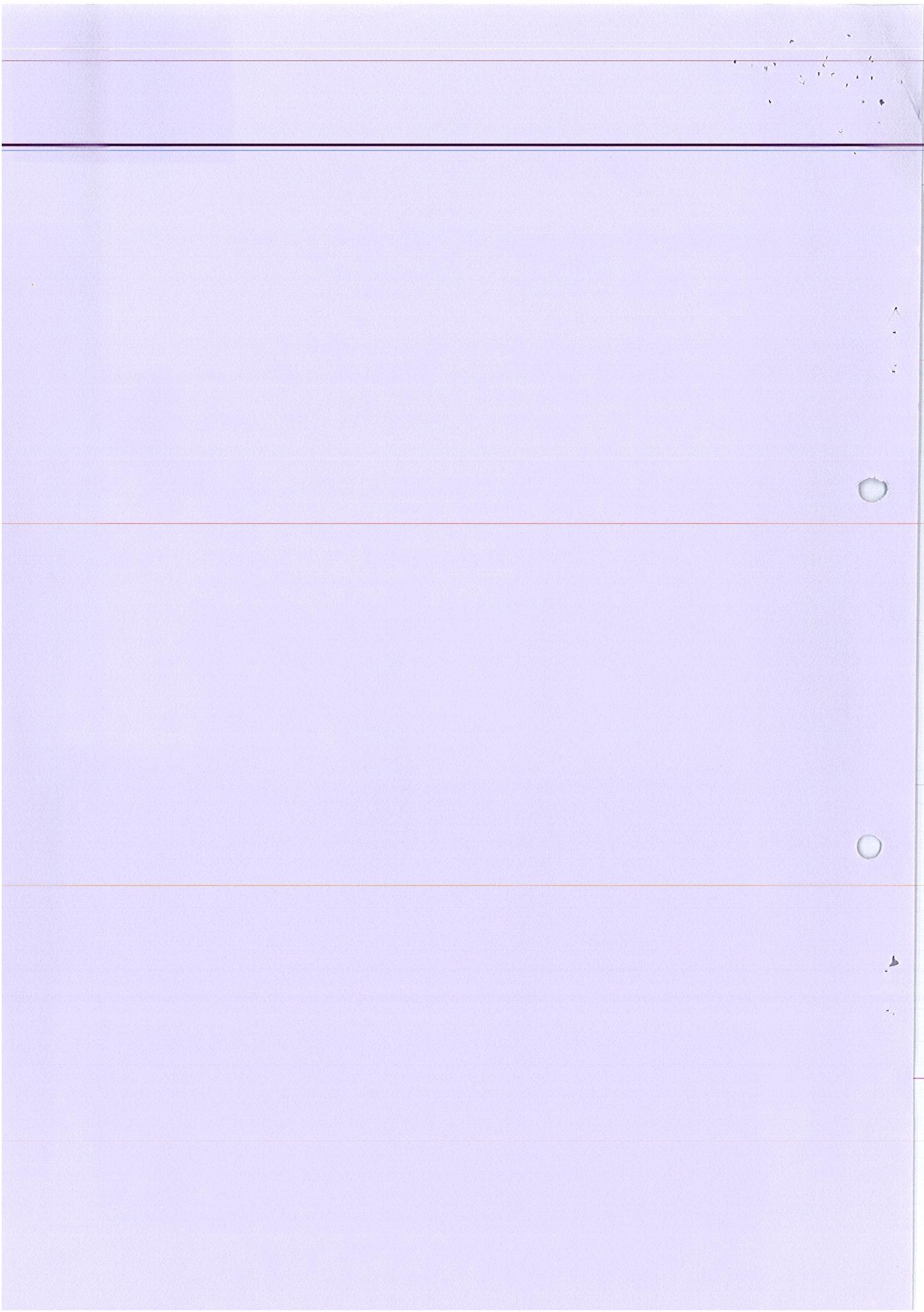
Bahagian B: Struktur (2 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

**JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT



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

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

**ARAHAN :**

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

**QUESTION 1****SOALAN 1**CLO1  
C1

- (a) Describe the historical development of tourism in the following regions of the world.

*Terangkan sejarah pembangunan pelancongan di negara berikut.*

- i. Europe

*Eropah*

- ii. North America

*Amerika Utara*

- iii. Africa

*Afrika*

- iv. The Middle East

*Negara Timur Tengah*

- v. Asia

*Asia*

[10 marks]  
[10 markah]

- CLO1      (b) i. Illustrate the model of consumer behaviour according to Wahab, Crampton and Rothfield (1976).

*Gambarkan model gelagat pengguna menurut Wahab, Crampton dan Rothfield (1976).*

[9 marks]  
[9 markah]

- CLO1      ii. Identify **SIX (6)** rights of the consumer that have been listed by Ministry of Domestic Trade, Co-operatives and Consumerism, Malaysia.

*Kenalpasti **ENAM (6)** hak pengguna yang telah dinyatakan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Malaysia.*

[6 marks]  
[6 markah]

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

- (a) Nuqman want to buy a laptop to facilitate his studies at Polytechnic. List and explain **FIVE (5)** process that need to be made by Nuqman in making purchase decision for the laptop.

*Nuqman ingin membeli komputer riba untuk memudahkan pengajiannya di Politeknik. Senaraikan dan terangkan **LIMA (5)** proses yang perlu dibuat oleh Nuqman dalam membuat keputusan pembelian komputer riba tersebut.*

[10 marks]  
[10 markah]

Usage rate or amount is important to some marketers, but it might also be worth considering when a given product is used. This is the basis for a product usage segmentation opportunity. People might consume certain products for special events, certain days of the week, or certain times during the year. For example, rise of sales in chocolate and flowers for Valentine's Day.

*Kadar atau jumlah penggunaan adalah penting untuk setengah pemasar, tetapi ia juga mungkin perlu dipertimbangkan apabila sesetengah produk digunakan. Ini adalah asas untuk peluang segmentasi penggunaan produk. Individu mungkin mengambil produk tertentu untuk acara-acara khas, hari-hari tertentu dalam seminggu, atau masa tertentu sepanjang tahun. Sebagai contoh, peningkatan jualan coklat dan bunga untuk Hari Valentine*

CLO2  
C3

- (b) Based on the above statement, demonstrate the relation between product usage-rate segmentation with demographic segmentation.

*Berdasarkan pernyataan di atas, tunjukkan hubungan di antara segmentasi kadar penggunaan produk dengan segmentasi demografi.*

[15 marks]  
[15 markah]

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

- (a) Recognize (10) natures of demand in different segments of tourism market.

*Kenalpasti SEPULUH (10) sifat permintaan dalam pelbagai segmen pasaran pelancongan.*

[10 marks]  
[10 markah]

The process of dividing a total market into groups of people with relatively similar product needs, for the purpose of designing a marketing mix that precisely matches the needs of individual in a segments. [Dibb, (2001)]

*Proses pembahagian jumlah pasaran kepada kumpulan orang-orang yang mempunyai persamaan dengan produk yang diperlukan, untuk tujuan membentuk campuran pemasaran yang tepat sepadan dengan keperluan individu di dalam sesebuah segmen. [Dibb, (2001)]*

CLO2  
C3

- (b) Based on the above statement, answer the following questions:

*Berdasarkan pernyataan di atas, jawab soalan berikut:*

- i. List SIX (6) emerging markets and changes in tourist demand.

*Senaraikan ENAM (6) pasaran baru dan perubahan dalam permintaan pelancong.*

[6 marks]  
[6 markah]

- ii. Interpret THREE (3) factors that lead to tourist satisfaction process.

*Tafsirkan TIGA (3) faktor yang menerajui proses kepuasan pelancong.*

[9 marks]  
[9 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 berstruktur. Jawab SATU (1) soalan sahaja.

**QUESTION 1****SOALAN 1**CLO1  
C1

- (a) Identify TWO (2) major motivators for each type of visitor attractions below.

*Kenalpasti DUA (2) motivasi utama bagi setiap jenis tarikan pelancong di bawah.*

i. Art Gallery

*Galeri Seni*

ii. Museum

*Muzium*

iii. Leisure Shopping Complex

*Kompleks Membeli Belah*

iv. Theme Park

*Taman Teman*

v. Golf Course

*Padang Golf*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO1

- (b) Table 1 shows the suggested relative levels of domestic, inbound and outbound tourism in France, Japan and USA. Interpret the findings.

*Jadual 1 menunjukkan tahap relatif pelancongan domestik, pelancongan masuk dan pelancongan keluar di Perancis, Jepun dan Amerika Syarikat. Tafsirkan penemuan berkenaan.*

<b>Country Negara</b>	<b>Domestic Domestic</b>	<b>Inbound Pelancongan Masuk</b>	<b>Outbound Pelancongan Keluar</b>
<b>France Perancis</b>	High <i>Tinggi</i>	High <i>Tinggi</i>	Low <i>Rendah</i>
<b>Japan</b>	Medium	Low	Low
<b>Jepun</b>	<i>Sederhana</i>	<i>Rendah</i>	<i>Rendah</i>
<b>USA USA</b>	High <i>Tinggi</i>	Medium <i>Sederhana</i>	Low <i>Rendah</i>

Table 1 / Jadual 1

[15 marks]  
[15 markah]

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

Motivation is a state of need or a condition that causes the consumer to take action.

Motivation is the explanation to why people travel.

*Motivasi adalah keadaan keperluan atau keadaan yang menyebabkan pengguna untuk mengambil tindakan. Motivasi memberikan penerangan kepada mengapa orang melancong.*

CLO2  
C1

- (a) Describe **FIVE (5)** travel motivation that motivates peoples to travel.

*Huraikan **LIMA (5)** motivasi perjalanan yang mendorong orang ramai melakukan perjalanan.*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO 2  
C3

- (b) i. List **THREE (3)** issues that concern the green tourist which focusing on the natural physical environment.

*Senaraikan **TIGA (3)** isu-isu melibatkan pelancong hijau yang memfokuskan kepada fizikal persekitaran semulajadi.*

[3 marks]  
[3 markah]

CLO 2  
C3

- ii. Describe **FOUR (4)** differences between green tourists and consumers.

*Huraikan **EMPAT (4)** perbezaan antara pelancong hijau dan pengguna.*

[12 marks]  
[12 markah]

**SOALAN TAMAT**

