

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 : 2025/2026

DPM50153: INTRODUCTION TO RETAILING

TARIKH : 09 MEI 2026

MASA : 11.30 PAGI – 1.30 PTG

Kertas soalan ini mengandungi **EMPAT (4)** 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) Retailing is the process of selling goods or services directly to consumers for personal or household use. Describe **THREE (3)** retailers' roles in the supply chain.
- Peruncitan ialah proses menjual barangan atau perkhidmatan secara langsung kepada pengguna untuk kegunaan peribadi atau isi rumah. Terangkan **TIGA (3)** peranan peruncit dalam rantaian bekalan.*
- [6 marks]
[6 markah]
- CLO1 (b) Explain **THREE (3)** macroenvironment factors in the retail environment.
- Terangkan **TIGA (3)** faktor persekitaran makro dalam persekitaran runcit.*
- [9 marks]
[9 markah]
- CLO1 (c) Fatimah plans to sell healthy and energetic drinks made from local organic ingredients. Fatimah has limited space and budget but wants to attract customers, increase sales, and comply with legal and hygiene requirements. Examine **FOUR (4)** types of non-store retailing methods that Fatimah can use to run her business effectively.
- Fatimah merancang untuk menjual minuman sihat dan bertenaga yang diperbuat daripada bahan-bahan organik tempatan. Fatimah mempunyairuang dan bajet yang terhad tetapi ingin menarik*

pelanggan, meningkatkan jualan dan mematuhi keperluan perundangan dan kebersihan.

*Kaji **EMPAT (4)** jenis kaedah peruncitan bukan kedai yang boleh digunakan oleh Fatimah bagi menjalankan perniagaannya dengan berkesan.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1

- (a) Unplanned retail locations are areas where stores cluster organically, without a master plan. Describe **FOUR (4)** types of unplanned retail locations.

*Lokasi runcit yang tidak dirancang adalah kawasan di mana kedai-kedai berkumpul secara organik, tanpa pelan induk. Huraikan **EMPAT (4)** jenis lokasi runcit yang tidak dirancang.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) Retail site evaluation is a critical strategic decision in retail management that directly impacts a store's profitability, long-term sustainability, customer traffic, and competitive advantage. Relate **FIVE (5)** elements that need to be considered when evaluating retail site selection.

*Penilaian tapak runcit ialah keputusan strategik kritikal dalam pengurusan runcit yang memberi kesan secara langsung kepada keuntungan kedai, kemampuan jangka panjang, trafik pelanggan dan kelebihan daya saing. Kaitkan **LIMA (5)** elemen yang perlu dipertimbangkan semasa menilai pemilihan tapak.*

[15 marks]

[15 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

CLO1

- (a) Merchandise Management is the process retailers use to plan, buy, organise, control, and analyse the merchandise (products) offered to customers. Discuss **FIVE (5)** elements in the merchandise classification and organisation.

*Pengurusan Barangan ialah proses yang digunakan peruncit untuk merancang, membeli, mengatur, mengawal dan menganalisis barangan (produk) yang ditawarkan kepada pelanggan. Bincangkan **LIMA (5)** elemen dalam klasifikasi dan organisasi barangan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) The objective of store design is to positively impact customer experience and create value, which is the primary goal of retailers in the supply chain. Apply **FIVE (5)** store design objectives with suitable examples.

*Objektif reka bentuk kedai adalah untuk memberi kesan positif kepada pengalaman pelanggan dan mencipta nilai, yang merupakan matlamat utama peruncit dalam rangkaian bekalan. Aplikasi **ENAM (6)** objektif reka bentuk kedai berserta contoh yang sesuai.*

[15 marks]

[15 markah]

,

QUESTION 4**SOALAN 4**

- CLO1 (a) Describe **THREE (3)** factors affecting retail prices.
*Jelaskan **TIGA (3)** faktor yang mempengaruhi harga runcit.*
[6 marks]
[6 markah]
- CLO1 (b) Explain **THREE (3)** pricing objectives with a suitable example.
*Terangkan **TIGA (3)** objektif penetapan harga dengan contoh yang sesuai*
[9 marks]
[9 markah]
- CLO1 (c) Customer service refers to the support and assistance a company provides to its customers before, during, and after they purchase a product or service.
Examine **FOUR (4)** importance of customer service.
*Perkhidmatan pelanggan merujuk kepada sokongan dan bantuan yang diberikan oleh syarikat kepada pelanggannya sebelum, semasa dan selepas mereka membeli produk atau perkhidmatan. Teliti **EMPAT (4)** kepentingan perkhidmatan pelanggan.*
[10 marks]
[10 markah]

SOALAN TAMAT