

Universiti Sains Malaysia
Peperiksaan Semester keDua
Sidang Akademik 1997/1998

Februari 1998

AMP444 - PERUNCITAN

Masa: [3 jam]

ARAHAN

Sila pastikan kertas peperiksaan ini mengandungi **ENAM (6)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **EMPAT (4)** soalan. Soalan-soalan daripada Bahagian A adalah **WAJIB**.
Jawab **DUA (2)** soalan daripada Bahagian B.

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEBELUM ANDA DIARAH BERBUAT DEMIKIAN.

BAHAGIAN A (WAJIB)

Soalan 1

Strategi Perletakan Pusat Membeli-belah.

Di Malaysia, pusat membeli-belah (atau 'shopping mall') telah membatasi fungsi asasnya sebagai entiti ekonomi untuk menjadi pusat aktiviti sosial dan rekreasi. Terdapat peningkatan haluan rakyat Malaysia membeli-belah untuk berseronok dan menghabiskan masa lapang mereka dalam pusat membeli-belah (Euromonitor 1993). Satu kajian yang dijalankan Frank Small & Associates mendapati golongan dewasa rakyat Malaysia menghabiskan 48 peratus masa mereka dalam pusat membeli-belah jika dibandingkan dengan aktiviti lain (Sin Chew Jit Poh, 1994, 1995). Satu kajian yang lain turut mendapati aktiviti melihat barang jualan yang diperagakan di tingkap kedai ialah salah satu daripada tujuh aktiviti masa lapang yang dilakukan golongan dewasa yang muda dan tinggal di bandar (Md. Nor dan Ong 1994). Kajian-kajian lain juga mendapati peluang untuk berinteraksi dengan kawan-kawan, keluarga atau orang lain yang ditemui di pusat membeli-belah mendatangkan keseronokan membeli-belah (Westbrook dan Black, 1985).

...2/-

Dalam satu kajian terkini yang dijalankan, maklumat-maklumat mengenai gelagat pengguna dalam pusat membeli-belah telah dapat dikumpul untuk dianalisis oleh perunding peruncitan. Maklumat-maklumat ini dipaparkan dalam Jadual 1, 2 dan 3.

Jadual 1
Ciri-ciri Responden

		Bilangan	Peratus
Jantina:	Laki-laki	152	50.7
	Perempuan	148	49.3
	Jumlah	300	100.0
Umur:	15 ke 19	74	24.7
	20 ke 29	86	28.7
	30 ke 39	80	26.7
	40 dan ke atas	60	20.0
	Jumlah	300	100.0
Kumpulan Etnik:	Melayu	138	46.0
	Cina	162	54.0
	Jumlah	300	100.0
Pendidikan	SRP/LCE/PMR atau ke bawah	38	12.7
	SPM/MCE/SPVM	113	37.7
	STPM/HSC	34	11.3
	Diploma Kolej	61	20.3
	Universiti/Ijazah Professional	54	18.0
	Jumlah	300	100.0
Status Perkahwinan:	Bujang	179	59.7
	Berkahwin, tanpa anak	22	7.3
	Berkahwin, mempunyai anak	99	33.1
	Jumlah	300	100.0
Pekerjaan:	Kakitangan Kerajaan	13	4.3
	Kakitangan Swasta	136	45.3
	Suri-rumah tangga	36	12.0
	Pelajar	91	30.3
	Lain-lain (pesara, penganggur, dll)	24	8.0
	Jumlah	300	100.0
Pendapatan Individu: (sebulan)	Tidak berkenaan	135	45.0
	RM500 dan ke bawah	12	4.0
	RM501 - RM999	38	12.7
	RM1,000 - RM1,499	36	12.0
	RM1,500 - RM1,999	23	7.7
	RM2,000 dan ke atas	57	18.6
	Jumlah	300	100.0

...3/-

Jadual 2

Aktiviti Di pusat Membeli-belah Mengikut Umur Kumpulan (%)

Aktiviti	Umur				Jumlah	Sig.**
	15-19	20-29	30-39	40 dan ke atas		
1. Penggunaan/tujuan ke pusat membeli-belah						
a. Berjalan untuk tujuan jasmani	54.1	37.2	43.8	58.3	47.3	0.042
b. Melihat pamiran atau pertunjukkan.	79.7	79.1	63.8	53.3	70.0	0.001
c. Berbual dengan pembeli-belah yang ditemui pada hari ini.	23.0	19.8	22.5	23.3	22.0	0.947
d. Bersosial dengan kawan-kawan atau keluarga.	78.4	84.9	76.3	80.0	80.0	0.551
e. Menghadiri konsert.	17.6	22.1	3.8	5.0	12.7	0.001
2. Perkhidmatan dalam pusat membeli-belah yang digunakan.						
f. Menonton wayang gambar	28.4	59.3	30.0	20.0	36.0	0.000
g. Bermain video di arked	27.0	22.1	21.3	8.3	20.3	0.055
h. Berkunjung ke pejabat perubatan, pergigian, atau mata.	2.7	9.3	18.8	23.3	13.0	0.001
i. Memotong rambut atau 'membuat rambut'.	8.1	15.1	16.3	28.3	16.3	0.018
j. Pergi ke bank atau mengeluarkan wang dari mesin ATM.	35.1	59.3	40.0	43.3	45.0	0.012
3. Menghabiskan masa dalam pusat membeli-belah untuk:						
k. Bersiar-siar tanpa rancangan pembelian.	67.6	72.1	66.3	63.3	67.7	0.715
l. Membeli makanan ringan 'snek'.	82.4	67.4	61.3	53.3	66.7	0.003
m. Makan tengahari atau malam .	64.9	73.3	66.3	55.0	65.7	0.154
4. Pembelian Produk nyata ('tangible')						
n. Membeli sesuatu pada hari ini.	73.0	77.9	71.3	78.3	75.0	0.681
o. Melakukan pembelian tidak dirancang.	62.2	69.8	53.8	56.7	61.0	0.167

*Angka-angka di dalam jadual menunjukkan peratus responden yang menjawab "YA" atau terlibat dalam aktiviti tertentu pada masa mereka di soal-selidik.

**Level of significance menggunakan ujian Chi-square.

...4/-

Latarbelakang Kajian

Tujuan utama kajian ini ialah untuk mengkaji gelagat pengguna dalam pusat membeli-belah. Dua isu peruncitan yang dikaji ialah;

- (1) aktiviti yang dilakukan oleh pengguna dalam pusat membeli-belah, dan
- (2) kepentingan kemudahan di pusat membeli-belah dari perspektif pengguna.

Kaedah temubual personal menggunakan soal selidik telah dijalankan untuk mengumpul maklumat daripada responden. Temubual tersebut telah dijalankan di lima pusat membeli-belah di Kuala Lumpur; iaitu di Sungai Wang Plaza, The Mall, Pearl Point, Subang Parade dan Alpha Angle. Ciri-ciri demografi responden ditunjukkan dalam Jadual 1, dan aktiviti yang dilakukan pengguna mengikut kumpulan umur ditunjukkan dalam Jadual 2. Jadual 3 pula menunjukkan kepentingan kemudahan yang disediakan di pusat membeli-belah mengikut kumpulan umur.

Jawab soalan berikut:

- (a) Berdasarkan maklumat dari Jadual 1, 2 dan 3, senaraikan 5 rumusan strategik yang boleh didapati daripada kajian di atas. [5 markah]
- (b) Bincangkan implikasi setiap rumusan di atas kepada pihak pengurusan pusat membeli-belah, untuk menarik lebih ramai pelanggan. [20 markah]
- (c) Sebagai perunding peruncitan, anda ditugaskan membina satu konsep peruncitan untuk sebuah pusat membeli belah. Berdasarkan kajian di atas, bincangkan konsep peruncitan yang anda ingin ketengahkan. [10 markah]

...5/-

Jadual 3

Kepentingan Kemudahan di Pusat Membeli-belah Mengikut Kumpulan Umur

Kemudahan atau kedai-kedai	Umur				Jumlah	Sig.**
	15-19	20-29	30-39	40 & ke atas		
1. Suasana nyaman (bersih, hawa-dingin, kesesakan, lampu, muzik)	6.62	6.23	6.36	6.33	6.38	0.142
2. Kemudahan bilik-air	5.86	5.69	5.73	5.92	5.79	0.767
3. Kawasan letak-kereta	5.28	5.40	5.88	6.20	5.66	0.006
4. Pasaraya.	5.69	5.49	5.66	5.88	5.66	0.302
5. Gerai makanan.	5.80	5.66	5.40	5.23	5.54	0.091
6. Tempat duduk di ruang legar	5.35	5.37	5.59	5.55	5.46	0.749
7. Kedai jabatan	5.26	5.16	5.15	5.35	5.22	0.840
8. Kemudahan ATM	5.09	5.46	5.10	4.60	5.10	0.050
9. Kedai buku.	5.57	5.19	5.14	4.27	5.08	0.000
10. Kedai cenderahati	4.86	4.63	4.55	4.32	4.63	0.176
11. Farmasi	4.57	4.55	4.63	4.23	4.51	0.524
12. Kedai Elektrik/elektronik	4.28	4.36	4.40	4.47	4.40	0.980
13. Kedai Muzik	4.73	4.56	4.14	4.07	4.39	0.052
14. Kedai sukan/hobi	4.22	4.65	4.04	3.52	4.15	0.000
15. Pamiran khas	4.54	4.26	3.94	3.68	4.13	0.010
16. Taman permainan kanak-kanak	4.14	3.80	4.06	4.08	4.01	0.680
17. Butik	3.59	3.99	3.94	4.08	3.90	0.407
18. Panggung wayang - Cineplex	4.00	4.41	3.48	2.98	3.77	0.000
19. Kedai kanak-kanak	3.35	3.44	4.14	3.82	3.68	0.016
20. Kedai penjagaan diri (gunting rambut, salon kecantikan, dll.)	3.18	3.65	3.55	3.47	3.47	0.256
21. Kedai perabot dan hiasan.	3.15	3.34	3.01	3.62	3.26	0.174

*Angka di dalam jadual ialah skor purata berdasarkan skala 1 ke 7, "1 = Tidak penting langsung" dan "7 = Sangat Penting". Semakin besar skor purata, semakin penting kedai atau kemudahan tertentu itu kepada responden.

**Level of significance menggunakan ujian ANOVA sehalu.

Sumber:

Md. Md. Nor Othman, dan Lim Swat Hah, "Shopping Mall as Consumer Habitat: A Study of Urban Malaysian Consumers," *Proceedings: The Second Asian Academy of Management Conference*, Dec. 1997, p. 98-108.

Soalan 2 (WAJIB)

- (a) Senaraikan fungsi jurubeli dan kelayakkan yang perlu dimiliki mereka. [5 markah]
- (b) Bincangkan elemen-elemen pembelian dalam peruncitan. [10 markah]

BAHAGIAN B

Jawab **DUA (2)** soalan sahaja.

Soalan 3

- (a) Dincangkan jenis-jenis polisi pengurusan harga barangan yang boleh dilaksanakan firma peruncitan. [17 markah]
- (b) Bincangkan faktor-faktor yang mempengaruhi harga barangan firma peruncitan. [8 markah]

Soalan 4

Bincangkan elemen-elemen pengurusan pembarangan ('merchandise handling') dalam firma peruncitan. [25 markah]

Soalan 5

Bincangkan elemen-elemen pembarangan mudah-lihat ('visual merchandising') dalam firma peruncitan. [25 markah]

Soalan 6

- (a) Bincangkan aplikasi-aplikasi prosedur perakaunan yang perlu diamalkan peruncit. [12 markah]
- (b) Bincangkan kaedah-kaedah pengawalan operasi yang boleh diamalkan peruncit. [13 markah]

---ooo000ooo---