

Angka Giliran: _____

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2015/2016

Mei/Jun 2016

JRW 348 - Peruncitan

Masa : 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA PULUH SATU (21)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **SEMUA** soalan Bahagian A di atas borang OMR. Bahagian B pilih **DUA (2)** soalan sahaja.

Pastikan borang OMR diisi dengan lengkap [nombor angka giliran, kursus, jawapan dll].
Gunakan hanya pensel 2B bagi borang OMR anda.

Anda tidak dibenarkan membawa keluar kertas soalan peperiksaan dari dewan peperiksaan.

Markah bagi setiap soalan adalah seperti yang tercatat.

BAHAGIAN A [80 markah]
(JAWAB SEMUA SOALAN)

1. Apakah objektif utama proses pengurusan perhubungan pelanggan (CRM)?
 - A. Membangunkan asas pelanggan setia yang selalu mengunjungi peruncit.
 - B. Memuaskan pelanggan dengan menawarkan potongan harga dan tawaran istimewa.
 - C. Mengalihkan perhatian pelanggan daripada pesaing.
 - D. Menawarkan harga terbaik kepada pelanggan sasaran.

2. _____ merujuk kepada peratusan pembelian pelanggan daripada sesuatu peruncit.
 - A. Peraturan 80-20
 - B. *Share of wallet*
 - C. Nilai jangka hayat pelanggan (*customer lifetime value*)
 - D. Perkongsian keuntungan

3. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** mengenai kesetiaan pelanggan?
 - A. Pelanggan yang melakukan kunjungan ke kedai peruncit secara berulang dan berpuas hati dengan pengalaman pembelian tersebut.
 - B. Pelanggan membeli barangan dan perkhidmatan daripada peruncit kerana lokasi peruncit yang mudah dicapai.
 - C. Suatu hubungan emosi antara peruncit dengan pelanggan.
 - D. Hasil utama daripada perkhidmatan pelanggan yang cemerlang.

4. Sebelum Emilia memulakan transaksi di premis peruncit, jurujual memintanya mendaftar cap jari dan maklumat kad kredit. Setelah mendaftar, Emilia boleh membayar barangan yang dibeli dengan hanya menggunakan imbasan cap jarinya di kaunter pembayaran tanpa menggunakan kad kredit mahupun tunai. Apakah kaedah pengumpulan data pelanggan yang digunakan oleh peruncit tersebut?
 - A. Cip RFID pada barangan
 - B. Analisis bakul pasar
 - C. Biometrik
 - D. *Cookies*

5. _____ mengenal pasti dan menawarkan ganjaran kepada pelanggan yang membeli daripada peruncit.
- A. Komuniti jenama runcit
 - B. Program kesetiaan
 - C. Soal-selidik pelanggan
 - D. *Cookies*
6. Walaupun peruncit mempunyai pelbagai maklumat yang mencukupi mengenai setiap pelanggan bagi menawarkan perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggan, namun, pelanggan masih bimbang akan _____ mereka.
- A. promosi harga
 - B. kesetiaan
 - C. maklumat deskriptif
 - D. privasi
7. Manakah antara pernyataan berikut merupakan sebab yang mencetuskan kebimbangan terhadap *cookies* dalam kalangan pengguna?
- A. Pelanggan tidak menyedari sebanyak mana maklumat berkaitan diri mereka telah dikumpul oleh peruncit tanpa pengetahuan mereka.
 - B. Kata kunci yang digunakan untuk mengakses laman sesawang peruncit mendedahkan banyak maklumat peribadi tanpa pengetahuan pelanggan.
 - C. Agensi kerajaan mungkin memanfaatkan *cookies* bagi tujuan kutipan cukai.
 - D. *Cookies* mungkin boleh merosakkan fail perisian peribadi pelanggan.
8. *Cookies* merupakan _____ .
- A. sejenis virus komputer
 - B. ganjaran pembeli setia
 - C. fail yang mengenal pasti pengunjung setiap kali mereka kembali ke sesuatu laman sesawang
 - D. fail yang digunakan untuk mengenal pasti perisian cetak rompak

9. Berdasarkan data pembelian pelanggan berikut, pelanggan manakah yang mempunyai nilai jangka hayat yang lebih tinggi?

Pelanggan/Bulan	Feb	Mac	April	Mei	Jun	Julai
Marsya	RM10	RM10	RM10	RM10	RM10	RM10
Jenifer	RM10	RM20	RM30	RM30	RM20	RM10
Cynthia	RM40			RM40		
Alisa			RM150			

- A. Marsya
B. Jenifer
C. Cynthia
D. Alisa
10. Pelbagai produk di pasaraya ditempatkan lebih daripada satu lokasi. Apakah jenis teknik analitik runcit yang digunakan untuk menentukan lokasi produk ditempatkan dalam sesebuah stor?
- A. Analisis pasaraya
B. Analisis bakul pasar
C. Analisis lokasi
D. Analisis pembarangan
11. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** mengenai sesuatu kategori barangan?
- A. Unit asas analisis dalam pembuatan keputusan pembarangan.
B. Unit terkecil yang tersedia untuk penyimpanan inventori.
C. Unit inventori yang paling kurang terjejas akibat aliran bermusim.
D. Campuran pelbagai unit pelengkap.
12. Kaedah pengukuran pencapaian yang menilai sumbangan pembeli terhadap pulangan aset (ROA) dikenali sebagai _____.
- A. margin kasar
B. margin kasar pulangan pelaburan
C. untung bersih
D. titik pulang modal

13. Apabila pusing ganti inventori tinggi, terdapat peningkatan dalam jualan disebabkan oleh _____ .
- A. titik harga ditetapkan lebih tinggi untuk menampung jualan yang bakal merosot
 - B. barangan baharu tersedia secara berterusan kepada pelanggan
 - C. jualan ditingkatkan dengan mengurangkan harga
 - D. lebih banyak wang yang tersedia untuk membeli barangan baharu
14. Kategori barangan _____ mengandungi item yang hanya mendapat permintaan dalam tempoh masa yang singkat.
- A. sampel
 - B. keperluan
 - C. umum
 - D. berfesyen
15. Manakah antara pernyataan berikut **TIDAK BENAR** mengenai kategori barangan berfesyen?
- A. Merangkumi item yang hanya mendapat permintaan dalam tempoh masa yang singkat.
 - B. Sentiasa dikaitkan dengan produk baharu.
 - C. Pengenalan produk baharu menyebabkan produk sedia ada ketinggalan zaman.
 - D. Jualan produk kategori ini dapat diramal dengan mudah.
16. Manakah antara berikut merupakan tahap pertama dalam perancangan pengurusan barangan?
- A. Melaksanakan pelan pembarangan
 - B. Menentukan tahap inventori yang sesuai
 - C. Menembusi pasaran baharu
 - D. Membangunkan ramalan jualan
17. _____ merupakan sekumpulan kecil responden yang ditemubual oleh seorang moderator menggunakan format tidak berstruktur dan peserta digalakkan untuk meluahkan pandangan dan komen mengenai pemikiran peserta lain dalam kumpulan.
- A. Kumpulan etnik
 - B. Kumpulan fokus
 - C. Komuniti kajian atas talian
 - D. Majlis penasihat pelanggan

18. _____ merupakan bilangan *setiap stock keeping unit* (SKU) dalam pelan kepelbagaian sepertimana yang diinginkan oleh pembeli supaya tersedia untuk dibeli di setiap stor.
- A. Pelan belanjawan barangan
 - B. Titik pesanan
 - C. Pelan stok model
 - D. Kadar stok-jualan
19. Manakah antara pernyataan berikut **TIDAK** menjelaskan hubungan antara ketersediaan produk dengan tahap stok?
- A. Semakin tinggi kadar ketersediaan produk, semakin banyak jumlah stok sandaran (*backup stock*) yang diperlukan.
 - B. Lebih banyak stok sandaran diperlukan dalam pelan stok model jika peruncit ingin meningkatkan kadar ketersediaan produk.
 - C. Kuantiti stok sandaran ditetapkan oleh peruncit dan tidak dipengaruhi oleh ketersediaan produk.
 - D. Jika kadar ketersediaan terlalu tinggi, sumber kewangan akan terbazir ke atas inventori yang tidak diperlukan.
20. Manakah antara faktor berikut **TIDAK** meningkatkan tahap stok penamparan (*buffer stock*)?
- A. Tahap perkhidmatan yang cuba dicapai oleh peruncit.
 - B. Kadar turun-naik permintaan yang tinggi.
 - C. Penghantaran barangan ke stor secara kerap.
 - D. Tiada jawapan di atas.
21. _____ mengenal pasti pencapaian setiap *stock keeping unit* (SKU) dalam pelan kepelbagaian barangan.
- A. Sistem kedudukan produk
 - B. Analisis penjualan terus (*sell-through analysis*)
 - C. GMROI
 - D. Analisis ABC

22. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** tentang jenama stor?
- A. Kepelbagaian jenama stor adalah terhad berbanding jenama terkenal.
 - B. Peruncit biasanya membangunkan reka bentuk produk berjenama stor.
 - C. Produk berjenama stor dijual kepada peruncit yang bersaing.
 - D. Produk berjenama stor dilabel dengan nama komoditi tanpa sebarang nama jenama.
23. _____ untuk pembeli runcit merupakan tumpuan pembekal yang beroperasi di lokasi geografi tertentu contohnya di bawah satu bumbung ataupun di Internet.
- A. Pusat pengedaran
 - B. Pejabat pembelian residen
 - C. Pasaran borong
 - D. Pasaran gelap
24. Manakah antara pernyataan berikut **TIDAK** menggambarkan mengenai pameran dagang?
- A. Pembeli bertemu dengan eksekutif pengeluar untuk membincangkan strategi pengembangan perniagaan mereka.
 - B. Pembeli melihat produk dan gaya terkini yang ditawarkan oleh pembekal.
 - C. Pameran dagang kerap kali dikaitkan dengan pusat pasaran borong.
 - D. Pembekal kadangkala menggunakan selebriti di gerai mereka untuk mempromosikan barangan dan menarik pembeli.
25. _____ dikenakan oleh kerajaan untuk melindungi pengeluar daripada persaingan luar negara.
- A. Caj balik
 - B. Yuran *slotting*
 - C. Tarif import
 - D. Kos negara asal

26. Mengapakah kos pengendalian inventori lebih tinggi bagi peruncit yang menyumberluar di peringkat antarabangsa?
- A. Masa penghantaran adalah lebih lama dan perlu mengekalkan tahap stok keselamatan yang lebih tinggi.
 - B. Tiada cara untuk meramalkan tarif tambahan yang akan dikenakan oleh negara pengimport.
 - C. Perubahan kos tetap mengakibatkan pertambahan inventori.
 - D. Label asal yang dilekatkan pada produk perlu ditanggalkan apabila sampai di negara asing.
27. Manakah antara berikut adalah **BENAR** tentang bidaan berbalik (*reverse auction*)?
- A. Pembeli runcit membekalkan spesifikasi yang dikehendaki kepada sekumpulan pembekal berpotensi.
 - B. Peruncit boleh mendapatkan barangan berjenama persendirian dengan harga yang murah.
 - C. Melibatkan komoditi dan produk bermusim.
 - D. Peruncit memilih pembida yang menawarkan harga terendah tanpa mengira faktor-faktor lain.
28. _____ merupakan caj yang dikenakan oleh peruncit untuk stok item baharu.
- A. Caj balik
 - B. Elaun *slotting*
 - C. Elaun pengiklanan
 - D. Elaun penurunan harga
29. Apakah sebab terbaik bagi peruncit membangunkan dan mengekalkan hubungan dengan pelbagai pembekal malah dengan pembekal yang bersaing?
- A. Kepelbagaian pembekal menghasilkan rantaian bekalan yang lebih cekap.
 - B. Memenuhi fungsi peruncit dengan menyediakan kepelbagaian barangan melalui jalinan hubungan dengan pelbagai pembekal.
 - C. Menghasilkan rundingan yang lebih baik melalui kerjasama dengan pelbagai pembekal.
 - D. Tidak beretika bagi seorang pembeli bekerjasama dengan hanya seorang pembekal.

30. Salleh, seorang pembeli barangan syarikat telah mengunjungi sebuah pameran dagang. Beliau berpeluang mengenali beberapa pembekal baharu. Dalam satu pertemuan, salah seorang pembekal telah menawarkan tiket perlawanan akhir Liga Eropah kepada Salleh. Walaupun Salleh amat meminati bola sepak, beliau enggan menerima tawaran tersebut kerana bimbang terjadinya _____ .
- A. *greenwashing*
 - B. urusan eksklusif
 - C. rasuah komersial
 - D. boncengan gratis
31. Syarikat yang mempraktikkan _____ memasarkan produk atau perkhidmatan yang dikatakan sebagai mesra alam demi penerimaan orang awam dan jualan yang lebih tinggi berbanding meningkatkan kualiti alam sekitar.
- A. *whitewashing*
 - B. dagang adil
 - C. *greenwashing*
 - D. penjenamaan tidak berlesen
32. Firdaus merupakan pembeli bagi pihak sebuah gedung aneka jabatan. Beliau ingin membeli beg tangan dengan kos RM 30 daripada pembekal dan menginginkan kenaikan harga sebanyak 60% demi memenuhi matlamat kewangan. Apakah harga runcit bagi beg tangan tersebut?
- A. RM 40
 - B. RM 75
 - C. RM 60
 - D. RM 95
33. Manakah antara faktor berikut mempengaruhi pengurangan keuntungan?
- i. Kos pengubahsuaian.
 - ii. Jumlah yang ditolak daripada margin kasar.
 - iii. Pengurangan cukai untuk aktiviti sukarelawan korporat.
 - iv. Kecurian dan ralat perakaunan.
- A. i dan ii
 - B. ii dan iii
 - C. i, iii dan iv
 - D. iv sahaja

34. Harga runcit sepasang pakaian ialah RM 75 dan kenaikan harga awal ialah 51%. Kirakan kos pakaian tersebut.
- A. RM 33.75
 - B. RM 28.50
 - C. RM 36.75
 - D. RM 42.85
35. Manakah antara berikut merupakan contoh kos berubah bagi peruncit peralatan elektronik?
- A. Meja yang menempatkan komputer, monitor dan pencetak.
 - B. Kos yang berhubung dengan kertas A4 percuma bagi setiap pencetak yang dijual.
 - C. Sewa tapak kedai.
 - D. Kos pelesenan oleh kerajaan tempatan.
36. Manakah antara pernyataan berikut menerangkan situasi pengurangan harga yang tidak sesuai?
- A. Sofa lama yang diperagakan oleh peruncit perabot.
 - B. Barangan berlesen yang menyokong filem yang tidak begitu popular di pawagam.
 - C. Pakaian musim sejuk yang masih mempunyai stok pada bulan Mac tahun seterusnya.
 - D. Kemeja-T yang mempunyai pusing ganti yang lebih tinggi berbanding kemeja-T yang lain di jabatan yang sama.
37. Bagaimanakah perisian pengoptimuman membantu peruncit dalam pengurangan harga?
- A. Mengemaskini penentuan harga berdasarkan jualan sebenar dan faktor-faktor yang membezakan sensitiviti harga.
 - B. Mengemaskini jualan berdasarkan harga permulaan pada waktu jualan murah.
 - C. Menetapkan pengurangan harga barangan sebanyak 1% setiap minggu di stor.
 - D. Menentukan pengurangan harga berdasarkan tempoh masa barangan berada di stor.
38. Manakah antara berikut merupakan manfaat pemberian derma berbentuk barangan oleh peruncit kepada badan kebajikan?
- A. Harga barangan dapat dikurangkan.
 - B. Memperoleh peratusan pulangan yang kecil daripada kos barangan.
 - C. Membina perhubungan awam yang mantap.
 - D. Mengurangkan kos pengangkutan barangan.

39. Manakah antara berikut merupakan kaedah pencairan barangan melalui pengurangan harga yang paling **TIDAK** menguntungkan?
- A. Menjual barangan kepada peruncit lain.
 - B. Menjual barangan di laman lelong Internet.
 - C. Menderma barangan kepada badan kebajikan.
 - D. Menyimpan barangan untuk dijual pada musim seterusnya.
40. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** mengenai penentuan harga berubah secara individu?
- A. Pelanggan berasa bahawa mereka dilayan secara tidak adil.
 - B. Satu pendekatan yang praktikal dan digunakan secara meluas oleh peruncit.
 - C. Satu bentuk penentuan harga bagi tujuan promosi dan jualan murah.
 - D. Menumpukan kepada penjualan produk pelengkap.
41. Emanuel telah membayar pakej percutian ke Langkawi sebanyak RM 663.70 untuk penginapan selama tiga hari di hotel bertaraf 4 bintang, tiket penerbangan pergi-balik dan belanja makan minum. Perkhidmatan-perkhidmatan tersebut adalah lebih mahal sekiranya ditawarkan secara berasingan. Diskriminasi harga tahap kedua ini dikenali sebagai _____ .
- A. harga ganjil
 - B. harga zon
 - C. harga peneraju
 - D. pemborongan harga (*proce bundling*)
42. Manakah antara berikut merupakan sebab peruncit memilih majalah untuk pengiklanan imej?
- A. Saiz audiens sasaran yang lebih besar.
 - B. Bilangan pembaca yang tinggi.
 - C. Kualiti reproduksi yang tinggi
 - D. Kos pengiklanan yang rendah.
43. Manakah antara berikut diklasifikasikan sebagai pemasaran dalaman stor?
- A. Kupon
 - B. Sampel percuma
 - C. Diskaun
 - D. Rebat

44. Semasa menunggu untuk membuat pembayaran di kaunter, Daud secara impulsif telah mengambil sekotak coklat yang diperagakan di rak yang berdekatan. Manakah antara terma berikut yang menerangkan strategi pasaraya tersebut?
- A. Rebat
 - B. Peragaan titik pembelian
 - C. Premium
 - D. Peristiwa istimewa
45. Apabila peruncit menyumbangkan sejumlah wang kepada badan kebajikan dan peristiwa tersebut telah ke udara dalam berita di televisyen, kaedah komunikasi yang diguna pakai oleh peruncit tersebut dikenali sebagai _____ .
- A. pengiklanan kooperatif
 - B. penempatan produk
 - C. perhubungan awam
 - D. premium produk
46. Mikael, seorang pelakon telah menandatangani kontrak perjanjian untuk berlakon dalam satu komedi sitkom (*sitcom*). Beliau diminta untuk meminum minuman berjenama Fuzzy Cola sekurang-kurangnya sekali dalam setiap episod. Manakah antara terma berikut menjelaskan situasi ini?
- A. Sampel
 - B. Perhubungan awam
 - C. Jualan peribadi
 - D. Penempatan produk
47. Nilai yang diberikan oleh sesuatu imej jenama kepada peruncit dikenali sebagai _____ .
- A. penerimaan jenama
 - B. kesedaran jenama
 - C. ekuiti jenama
 - D. kesetiaan jenama

48. Manakah antara pernyataan berikut menggambarkan contoh kesedaran tertinggi (*top-of-mind awareness*)?
- A. Aliah menjawab “Ferrari” apabila ditanya tentang jenama kereta yang diingini.
 - B. Marc menjawab “Tidak tahu” apabila ditanya sama ada dia mengetahui akan jenama Gatsby.
 - C. Lenny menjawab “Apa-apa sahaja” apabila ditanya tentang jenama kasut kegemarannya.
 - D. Maisara menjawab “Ya” apabila ditanya sama ada dia mengetahui tentang jenama Yardley.
49. Manakah antara berikut merupakan kekangan dalam melaksanakan analisis marginal?
- A. Ia mengakibatkan pengaliran “*brain drain*” dalam organisasi.
 - B. Pengurus tidak mengetahui akan hubungan antara komunikasi dengan jualan.
 - C. Melibatkan proses yang amat mahal dan mengambil masa yang panjang.
 - D. Tidak mudah untuk memperoleh maklumat yang tepat mengenai perbelanjaan pengiklanan.
50. Pautan yang ditaja telah disampaikan sebanyak seratus kali dan sepuluh orang telah mengklik padanya. Kirakan kadar *click-through*.
- A. 600
 - B. 10
 - C. 125
 - D. 0
51. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** tentang pengadil (*references*) semasa pengambilan pekerja?
- A. Pengadil membantu menapis sehingga 15% daripada jumlah calon yang memohon untuk mengisi kekosongan jawatan.
 - B. Pengadil melibatkan temu bual terperinci dengan calon.
 - C. Penggunaan pengadil merupakan cara untuk mengesahkan maklumat yang diberikan oleh calon dalam borang permohonan jawatan.
 - D. Pengadil memberikan gambaran tentang tahap kesanggupan bekerja bagi seseorang calon.

52. Manakah antara berikut merupakan kelebihan tempoh percubaan dalam menapis pekerja untuk sesuatu jawatan?
- A. Mengurangkan pusing ganti pekerja.
 - B. Meningkatkan pusing ganti pekerja.
 - C. Peruncit mendapat pelepasan cukai daripada pihak kerajaan.
 - D. Pekerja mendapat pelepasan cukai daripada pihak kerajaan.
53. Ray memohon untuk jawatan pembeli (*buyer*) di sebuah pasaraya. Setelah melengkapkan borang permohonan, pengurus pasaraya tersebut memainkan rakaman video mengenai tanggungjawab pembeli kepada Ray. Setelah menonton rakaman video tersebut, Ray berasa agak tertekan dan dia enggan meneruskan permohonannya. Teknik penapisan pekerja ini dikenali sebagai _____ .
- A. percubaan
 - B. analisis pekerjaan
 - C. pratonton pekerjaan
 - D. pengayaan pekerjaan
54. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** tentang sesi temuduga?
- A. Penemuduga perlu bertanya soalan tertutup sahaja.
 - B. Penemuduga perlu bertanya soalan yang berarah (*leading*).
 - C. Penemuduga perlu bertanya soalan yang mempunyai pelbagai bahagian.
 - D. Penemuduga perlu menjadi seorang pendengar yang aktif.
55. Rony merupakan pengurus sumber manusia di sebuah rangkaian pasaraya terkenal. Beliau akan menerima seorang pengurus jabatan yang baru diambil bekerja di stornya. Apakah cara terbaik untuk memulakan proses latihan pengurus jabatan tersebut?
- A. Menyediakan deposit gaji pengurus tersebut.
 - B. Memperkenalkan falsafah dan polisi pasaraya kepada pengurus tersebut.
 - C. Mengumpulkan maklumat peribadi untuk tujuan pelaburan dan persaraan pengurus tersebut.
 - D. Memberikan tanggungjawab pengurusan dan mengawal selia pengurus tersebut sepanjang proses latihan.

56. Pada hari pertama bekerja, Mala mempelajari tentang polisi syarikat, asas skil penjualan dan prosedur bilik penyimpanan stok melalui rakaman video, persembahan audio-visual dan manual. Apakah jenis latihan yang diterima oleh Mala dalam senario ini?
- A. Pendekatan campuran
 - B. Latihan etika
 - C. Program latihan berstruktur
 - D. Latihan sosialisasi
57. Jualan agak merudum di sebuah pasaraya dan pasukan jualan mereka agak kurang bersemangat. Apakah cara terbaik bagi meningkatkan semangat pasukan jualan di pasaraya tersebut?
- A. Mengurangkan kuantiti barangan akan datang.
 - B. Memberikan ganjaran kepada jurujual yang berjaya.
 - C. Memberhentikan jurujual yang tidak berjaya.
 - D. Menukar taktik pemasaran.
58. Semasa penilaian pencapaian, pengurus membuat kesimpulan mengenai pencapaian keseluruhan seseorang pekerja dengan hanya berdasarkan pencapaian tertentu pekerja tersebut dalam sesuatu aspek. Ralat penilaian ini dikenali sebagai _____ .
- A. kecenderungan baru lepas
 - B. kecenderungan peluang
 - C. kesan halo
 - D. serampang dua mata
59. Norman dinobatkan sebagai pekerja cemerlang di jabatan runcit ABC. Nama Norman dan pekerja-pekerja cemerlang yang lain diabadikan pada satu plak yang ditempatkan di pejabat utama premis runcit tersebut. Ini merupakan satu contoh _____ .
- A. ganjaran intrinsik
 - B. pengurusan dengan objektif
 - C. ganjaran ekstrinsik
 - D. pengayaan pekerjaan

60. Rakan sekerja Betty mengadu bahawa dia bosan dengan kerjanya dan ingin mencari pekerjaan baharu. Betty tidak ingin rakannya pergi. Betty telah mencadangkan kepada pihak pengurusan supaya rakannya diberikan tanggungjawab untuk menguruskan program sosial anjuran jabatannya dan juga peragaan visual mingguan. Memberi rakan sekerja Betty pekerjaan yang gemar dilakukan merupakan contoh _____ .
- A. ganjaran intrinsik
 - B. ganjaran ekstrinsik
 - C. pengayaan pekerjaan
 - D. deskripsi pekerjaan
61. Manakah antara berikut merupakan objektif reka bentuk stor peruncit?
- i. Melaksanakan strategi peruncit.
 - ii. Membina kesetiaan pelanggan dengan menawarkan pengalaman pembelian yang memuaskan.
 - iii. Meningkatkan jualan semasa kunjungan.
 - iv. Mematuhi keperluan undang-undang.
- A. i & ii
 - B. ii & iii
 - C. i, iii & iv
 - D. Kesemua di atas
62. Manakah antara perkhidmatan berikut perlu disediakan oleh peruncit untuk pelanggan kurang upaya (OKU)?
- i. Bilik persalinan boleh akses.
 - ii. Lorong kaunter bayaran boleh akses.
 - iii. Tandas boleh akses.
 - iv. Kaunter bayaran yang lebih rendah.
- A. i & ii
 - B. ii & iii
 - C. i, iii & iv
 - D. Kesemua di atas

63. Manakah antara berikut **BUKAN** elemen yang dipertimbangkan dalam reka bentuk stor?
- A. Susun atur
 - B. Papan tanda
 - C. Pengambilan pekerja
 - D. Grafik
64. Ratna memasuki stor runcit yang mempunyai reka bentuk lorong dengan rak di sebelah kiri dan kanan secara selari. Peruncit yang dikunjungi Ratna itu menggunakan reka bentuk _____ .
- A. trek lumba
 - B. grid
 - C. bebas
 - D. gelung
65. Susun atur trek lumba juga dikenali sebagai _____ .
- A. gelung
 - B. gondola
 - C. bentuk bebas
 - D. grid
66. Manakah antara berikut menerangkan susun atur bentuk bebas?
- A. Efisien dari segi kos.
 - B. Corak yang simetri dan berulang-ulang.
 - C. Memaksimumkan penggunaan ruang stor dengan aturan yang ketat.
 - D. Reka bentuk yang menarik secara estetika dan jumlah barangan yang diperagakan adalah terhad.
67. Manakah antara berikut **BUKAN** kelebihan papan tanda digital?
- A. Meningkatkan suasana persekitaran stor.
 - B. Memaparkan grafik yang kompleks dan video.
 - C. Kos paparan dan peralatan.
 - D. Pantas dalam penyampaian mesej.

68. Manakah antara berikut merupakan faktor yang paling kurang dipertimbangkan oleh peruncit semasa menentukan ruang untuk menempatkan pelbagai kategori barangan dan jenama?
- A. Produktiviti ruang yang diperuntukkan.
 - B. Impak jualan stor secara keseluruhan.
 - C. Pusing ganti inventori barangan.
 - D. Tiada jawapan di atas.
69. Manakah antara pernyataan berikut adalah **TIDAK BENAR** mengenai pengurusan ruang?
- A. Kategori barangan dengan GMROI yang tinggi sepatutnya diperuntukkan ruang yang lebih luas berbanding kategori barangan dengan GMROI yang lebih rendah.
 - B. Barangan yang laris diperuntukkan ruang yang lebih kecil untuk menggalakkan jualan item yang kurang laris.
 - C. Peruncit memperuntukkan lebih banyak ruang kepada kategori barangan yang berproduktiviti rendah kerana kepelbagaian dalam kategori barangan tersebut menarik pelanggan untuk mengunjungi stor dan meningkatkan jualan kategori barangan yang mempunyai GMROI yang lebih tinggi secara tidak langsung.
 - D. Item yang mempunyai pusing ganti yang tinggi perlu diisi semula dengan lebih kerap untuk mengelakkan kehabisan stok.
70. Manakah antara amalan berikut **TIDAK** disarankan semasa menentukan lokasi barangan?
- A. Peruncit seharusnya memfokuskan barangan dengan GMROI yang tinggi untuk ditempatkan di serata stor supaya peluang pelanggan untuk membeli dapat ditingkatkan.
 - B. Peruncit seharusnya menempatkan barangan dengan GMROI yang tinggi berdekatan pintu masuk stor untuk menarik perhatian pelanggan dan menjana jualan.
 - C. Peruncit seharusnya memperagakan barangan yang mempunyai GMROI yang tinggi pada bahagian sebelah kanan stor.
 - D. Peruncit seharusnya mengelompokkan produk pelengkap secara bersama untuk memudahkan pelbagai pembelian.

71. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** mengenai perkhidmatan pelanggan?
- A. Persepsi terhadap perkhidmatan pelanggan biasanya dibina berdasarkan interaksi pelanggan dengan pihak pengurusan atasan.
 - B. Agak mudah bagi peruncit meniru perkhidmatan yang ditawarkan oleh pesaingnya.
 - C. Perkhidmatan pelanggan tidak memberikan kelebihan strategik yang penting kepada peruncit.
 - D. Perkhidmatan pelanggan meningkatkan nilai yang diterima oleh pelanggan daripada barangan yang dibeli.
72. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** mengenai tanggapan pelanggan terhadap perkhidmatan?
- A. Peruncit hanya perlu mementingkan penyampaian perkhidmatan pelanggan yang sebenar demi membina reputasi.
 - B. Jurujual yang menyampaikan perkhidmatan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 - C. Tanggapan pelanggan terhadap perkhidmatan pelanggan bergantung kepada penyampaian perkhidmatan yang sebenar.
 - D. Pelanggan hanya dipengaruhi oleh hasil perkhidmatan yang diberikan.
73. Stor yang bebas daripada habuk, bersih dan teratur dengan bilik persalinan yang mempunyai reka bentuk terkini merupakan contoh komitmen peruncit terhadap perkhidmatan pelanggan melalui _____.
- A. kebolehpercayaan
 - B. jaminan
 - C. kebolehetaraan
 - D. empati
74. Manakah antara individu berikut mempunyai peranan yang paling sesuai dalam memastikan pencapaian standard perkhidmatan pelanggan oleh peruncit?
- A. Pengurus sumber manusia
 - B. Pengurus pemasaran
 - C. Pengurus kewangan
 - D. Pengurus stor

75. Pembeli misteri mementingkan semua aspek berikut **KECUALI** _____ .
- A. harga barangan yang ditawarkan di stor.
 - B. sikap jurujual terhadap pembeli.
 - C. pengetahuan jurujual mengenai barangan yang dijual.
 - D. tahap responsif jurujual terhadap aduan pembeli.
76. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tempoh masa yang diambil bagi mendapatkan jawapan yang disoal ataupun sesuatu masalah diselesaikan. Peruncit boleh meminimumkan masa yang diambil menggunakan langkah-langkah berikut **KECUALI** _____ .
- A. memberikan maklumat yang jelas dan tepat kepada pelanggan.
 - B. mewajibkan jurujual mendapatkan kebenaran pengurus untuk setiap keputusan yang membabitkan perkhidmatan pelanggan.
 - C. mengurangkan bilangan personel yang perlu dihubungi oleh pelanggan dalam menyelesaikan sesuatu isu.
 - D. tidak mencelah sewaktu pelanggan mengutarakan aduan mereka.
77. Keadilan teragih (*distributive fairness*) merupakan _____ .
- A. tanggapan keadilan oleh pelanggan mengenai proses yang dilalui dalam menyelesaikan aduan perkhidmatan
 - B. tanggapan pelanggan mengenai perkhidmatan pelanggan oleh peruncit berdasarkan kebolehpercayaan, jaminan, kebolehetaraan, empati dan responsif
 - C. tanggapan pelanggan mengenai kelebihan yang diterima berbanding kos dari segi ketidakselesaian dan kerugian kewangan
 - D. pendekatan standard yang digunakan oleh peruncit dalam menangani semua jenis aduan pelanggan
78. Kevin merupakan seorang jurujual peralatan elektronik. Salah seorang pelanggannya mengadu mengenai masalah yang dialami pada pemain muzik yang dibeli dan menuntut penggantian. Kevin menjelaskan polisi penukaran barangan dan meminta pelanggan tersebut mengisi borang aduan. Kevin menangani masalah pelanggan dengan mempraktikkan _____ .
- A. ekuiti perkhidmatan
 - B. ekuiti persepsi
 - C. keadilan teragih
 - D. keadilan prosedur

79. Jack membeli sedozen roti untuk dibawa ke tempat kerja. Apabila tiba di tempat kerjanya, dia mendapati bahawa roti-roti tersebut telahpun ditumbuhi kulat. Jack membuat aduan di kedai roti tempat dia membeli roti tersebut. Berikut merupakan cara penyelesaian masalah yang dihadapi oleh Jack **KECUALI** _____ .
- A. menawarkan kupon untuk minuman percuma
 - B. menawarkan diskaun untuk pembelian seterusnya
 - C. merujuk Jack kepada pekerja yang lain di kedai roti tersebut
 - D. menawarkan penggantian secara percuma
80. Manakah antara berikut merupakan sumber maklumat terbaik mengenai tawaran peruncit yang membantu meningkatkan kepuasan pelanggan?
- A. Kupon diskaun
 - B. Buku panduan jurujual
 - C. Penilaian persekitaran luar
 - D. Aduan pelanggan

BAHAGIAN B [20 markah]**(PILIH DAN JAWAB DUA (2) SOALAN SAHAJA)**

1. Campuran komunikasi amat penting kepada peruncit dalam menyampaikan mesej yang komprehensif dan konsisten kepada semua pelanggan pada setiap masa. Terangkan kaedah-kaedah komunikasi runcit berdasarkan empat mod komunikasi. Anda boleh melukis rajah sekiranya perlu.

(10 markah)
2. Apakah objektif yang harus dipenuhi oleh peruncit semasa membangunkan reka bentuk stor? Jelaskan.

(10 markah)
3. Terangkan **LIMA (5)** ciri-ciri perkhidmatan pelanggan yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan sesuatu peruncit yang anda pilih.

(10 markah)