

Index No.: _____

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Final Examination
2015/2016 Academic Session

May/June 2016

JTU 396E – E-Commerce
[Perdagangan Elektronik]

Duration : 3 hours
[Masa : 3 jam]

Please check that this examination paper consists **FIFTEEN (15)** pages of printed material before you begin the examination.

*[Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **LIMA BELAS (15)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.]*

Answer **ALL** questions from **Section A** on the **OMR** answer sheet and **Section B** on the answer **booklet** provided. You may answer either in Bahasa Malaysia or in English.

*[Jawab **SEMUA** soalan dari **Bahagian A** di atas borang **OMR** dan **Bahagian B** di atas **buku jawapan** yang disediakan. Anda dibenarkan menjawab soalan sama ada dalam Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris.]*

Ensure that your OMR form is complete [with your index number, course code, answers to the question, etc. Use only a 2B pencil on your OMR form.

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

In the event of any discrepancies in the exam questions, the English version shall be used.

[Sekiranya terdapat sebarang percanggahan pada soalan peperiksaan, versi bahasa Inggeris hendaklah diguna pakai.]

Your are not allowed to take the question paper out of the examination hall.

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

The mark for each section is stated accordingly.

Markah bagi setiap bahagian adalah seperti yang tercatat.]

SECTION A [40 marks]**BAHAGIAN A [40 markah]**

1. The marketing technique known as _____ involves merchants offering products or services for a very low price for a short period of time.
- A. search engine marketing
 - B. yield management
 - C. bait-and-switch
 - D. flash marketing

Teknik pemasaran yang dikenali sebagai _____ melibatkan peniaga yang menawarkan produk atau perkhidmatan untuk harga yang sangat rendah untuk tempoh yang singkat.

- A. *'search engine marketing'*
- B. *'yield management'*
- C. *'bait-and-switch'*
- D. *'flash marketing'*

2. A person's profession or occupation is part of their _____.
- A. indirect reference group
 - B. lifestyle group
 - C. direct reference group
 - D. subculture

Profesion atau pekerjaan seseorang adalah sebahagian daripada _____.

- A. *kumpulan rujukan tidak langsung*
- B. *kumpulan gaya hidup*
- C. *kumpulan rujukan langsung*
- D. *subbudaya*

3. Which of the following is an example of an indirect reference group?

- A. Profession
- B. Family
- C. Social class
- D. Religion

Manakah antara berikut adalah contoh kumpulan rujukan tidak langsung?

- A. *Profesion*
- B. *Keluarga*
- C. *Kelas Sosial*
- D. *Agama*

4. Which of the following is the top concern of internet users about purchasing online?
- A. Shipping costs.
 - B. Inability to see and touch before buying.
 - C. Difficulty of returning products.
 - D. Inability to speak to sales assistant in person.

Manakah antara berikut adalah kebimbangan pengguna internet untuk membeli atas talian?

- A. *Kos penghantaran.*
- B. *Ketidakupayaan untuk melihat dan menyentuh sebelum membeli.*
- C. *Kesukaran memulangkan produk.*
- D. *Ketidakupayaan untuk bercakap dengan pembantu jualan secara peribadi.*

5. Which of the following types of online market segmentation and targeting involves using age, ethnicity, religion, etc.?
- A. Contextual
 - B. Psychographic
 - C. Technical
 - D. Demographic

Manakah antara jenis segmentasi pasaran atas talian melibatkan penggunaan umur, keturunan, agama dan sebagainya?

- A. *Konteks*
- B. *Psikografik*
- C. *Teknikal*
- D. *Demografi*

6. Which of the following **NOT** a Web 2.0 marketing technique?
- A. Social network marketing
 - B. Blog marketing
 - C. Viral marketing
 - D. Flash marketing

*Manakah antara berikut **BUKAN** teknik pemasaran Web 2.0?*

- A. *Pemasaran rangkaian sosial*
- B. *Blog pemasaran*
- C. *Pemasaran 'Viral'*
- D. *Pemasaran 'Flash'*

7. All of the following are attributes of personalized marketing **EXCEPT** _____.
- A. use of mass media
 - B. unique price
 - C. targeting of individuals
 - D. suitable for highly complex products

*Semua yang berikut adalah ciri pemasaran peribadi **KECUALI** _____.*

- A. *penggunaan media massa*
- B. *harga yang unik*
- C. *menasarkan individu*
- D. *sesuai untuk produk yang sangat kompleks*

8. Which of the following is an example of PULL advertising?
- A. Pop-ups
 - B. Interstitials
 - C. Spam
 - D. Search engine advertisement

*Manakah antara berikut adalah contoh pengiklanan **PULL**?*

- A. *'Pop-ups'*
- B. *'Interstitials'*
- C. *'Spam'*
- D. *Iklan enjin carian*

9. Impressions are a measure of the _____.
- A. number of pages viewed
 - B. number of times an advertisement is served
 - C. number of times an advertisement is clicked
 - D. number of http requested

Impresi adalah satu ukuran untuk _____.

- A. *bilangan halaman yang dilihat*
- B. *bilangan iklan dilayari*
- C. *bilangan iklan diklik*
- D. *bilangan http yang diminta*

10. Hits are a measure of the _____.
- A. number of times an ad is served
 - B. number of http requested
 - C. number of pages viewed
 - D. number of times an ad is clicked

Hits adalah satu ukuran untuk _____ .

- A. *bilangan iklan dilayari*
- B. *bilangan http yang diminta*
- C. *bilangan halaman yang dilihat*
- D. *bilangan iklan diklik*

11. Which of the following measures the average length of stay at a Web site?
- A. Loyalty
 - B. Recency
 - C. Stickiness
 - D. Retention rate

Manakah antara berikut mengukur purata tempoh kekal di laman web?

- A. *Kesetiaan*
- B. *'Recency'*
- C. *'Stickiness'*
- D. *'Retention rate'*

12. Which of the following e-commerce technology dimensions has the potential to reduce cultural diversity in products?
- A. Interactivity
 - B. Richness
 - C. Global reach
 - D. Information density

Manakah dimensi teknologi e-dagang berikut mempunyai potensi untuk mengurangkan kepelbagaian budaya dalam produk?

- A. *Interaktiviti*
- B. *Kekayaan*
- C. *Jangkauan global*
- D. *Kepadatan maklumat*

13. The display of a third-party's web site or page within your own web site is called _____.

- A. framing
- B. cybersquatting
- C. deep linking
- D. metatagging

Paparan laman web pihak ketiga atau halaman dalam laman web anda dipanggil _____ .

- A. *'framing'*
- B. *'cybersquatting'*
- C. *'deep linking'*
- D. *'metatagging'*

14. Which of the following generates the largest share of media revenues?

- A. Radio
- B. Newspapers
- C. Television
- D. Video games

Manakah antara berikut menghasilkan bahagian terbesar dalam pendapatan media?

- A. *Radio*
- B. *Akhbar*
- C. *Televisyen*
- D. *Permainan Video*

15. Which of the following is an example of technological convergence?

- A. Mp3 player
- B. iPhone
- C. Cell phone
- D. Radio

Manakah antara berikut adalah contoh penumpuan teknologi?

- A. *Pemain Mp3*
- B. *iPhone*
- C. *Telefon bimbit*
- D. *Radio*

16. All of the following are aspects of content convergence **EXCEPT** _____.
- A. language
 - B. distribution
 - C. production
 - D. design

*Semua yang berikut merupakan aspek penumpuan kandungan **KECUALI** _____.*

- A. *bahasa*
- B. *pengedaran*
- C. *pengeluaran*
- D. *reka bentuk*

17. Which of the following occurs first in the process of media convergence?
- A. Media transformation
 - B. Media maturity
 - C. Media integration
 - D. Media migration

Manakah antara berikut yang berlaku dahulu dalam proses penumpuan media?

- A. *Transformasi media*
- B. *Kematangan media*
- C. *Integrasi media*
- D. *Penghijrahan media*

18. Newspapers have historically used which of the following revenue models?
- A. Subscription
 - B. Advertising
 - C. Pay-per-view
 - D. Marketing

Surat khabar pernah menggunakan salah satu model hasil berikut ?

- A. *Langganan*
- B. *Pengiklanan*
- C. *'Pay- per-view'*
- D. *Pemasaran*

19. Which of the following is the most common revenue model used by online content publishers?
- A. Subscription
 - B. Mixed
 - C. Pay-per-view/pay-per-download
 - D. Marketing

Manakah antara berikut adalah model pendapatan yang paling biasa digunakan oleh penerbit kandungan atas talian?

- A. *Langganan*
- B. *Campuran*
- C. *'Pay-per-view/pay-per-download'*
- D. *Pemasaran*

20. Which of the following is **NOT** one of the factors required to charge for online content?
- A. Multiple delivery methods
 - B. Specialized content
 - C. High perceived net value
 - D. Focused market

*Manakah antara berikut **BUKAN** salah satu daripada faktor yang diperlukan untuk mengenakan bayaran bagi kandungan atas talian?*

- A. *Kaedah penyampaian pelbagai*
- B. *Kandungan khusus*
- C. *Jangkaan nilai bersih tinggi*
- D. *Fokus pasaran*

21. Apple's iTunes Music Store primarily uses which of the following revenue models?
- A. Subscription
 - B. Advertising
 - C. Marketing
 - D. Pay-per-view/pay-per download

Manakah model hasil yang digunakan oleh Apple iTunes Music Store?

- A. *Langganan*
- B. *Pengiklanan*
- C. *Pemasaran*
- D. *'Pay-per-view/pay-per download'*

22. Which of the following is **NOT** a major inhibiting factor in the growth of online content?
- A. Content protection.
 - B. Costs of migrating content for online delivery.
 - C. Streaming quality of video.
 - D. Conflicts with distribution channels.

*Manakah antara berikut **BUKAN** faktor penghalang utama dalam pertumbuhan kandungan atas talian?*

- A. *Perlindungan kandungan.*
- B. *Kos penghijrahan kandungan untuk penghantaran atas talian.*
- C. *Aliran video yang berkualiti.*
- D. *Konflik dengan saluran pengedaran.*

23. An e-book that is stored on a publisher's server and for which purchasers pay a fee for reading on-screen is an example of a _____ e-book.
- A. web-downloadable
 - B. web-accessed
 - C. print-on-demand
 - D. custom-published

E-book yang disimpan pada server penerbit dan kemudian pembeli membayar bayaran untuk membaca pada skrin adalah contoh e-book _____.

- A. *web-muat turun*
- B. *web diakses*
- C. *cetakan atas permintaan*
- D. *terbitan seragam*

24. Which of the following is **NOT** an advantage of e-books, compared with traditional published works?
- A. Portability
 - B. Reduced transaction costs for the user
 - C. Ease in updating
 - D. Searchable text

*Manakah antara berikut **BUKAN** kelebihan e-book, berbanding dengan penerbitan tradisional?*

- A. *Portabiliti*
- B. *Kos urus niaga dikurangkan untuk pengguna*
- C. *Mudah untuk dikemaskini*
- D. *Pencarian teks*

25. Which stage of media convergence are e-books in currently?

- A. Migration
- B. Integration
- C. Maturity
- D. Transformation

Manakah antara berikut peringkat penumpuan media e-book pada masa ini?

- A. *Migrasi*
- B. *Integrasi*
- C. *Matang*
- D. *Transformasi*

26. Which of the following is the largest producer of revenues in the entertainment industry?

- A. Films
- B. Video games
- C. Television
- D. Radio

Manakah antara berikut merupakan penjana hasil terbesar dalam industri hiburan ?

- A. *Filem*
- B. *Permainan video*
- C. *Televisyen*
- D. *Radio*

27. An example of entertainment that offers high user control and high user focus would be _____.

- A. TV game shows
- B. auction sites
- C. reality TV shows
- D. traditional fan clubs

Contoh hiburan yang menawarkan kawalan pengguna yang tinggi dan tumpuan pengguna yang tinggi ialah _____ .

- A. *rancangan game show TV*
- B. *laman lelongan*
- C. *rancangan realiti TV*
- D. *kelab peminat*

28. Which social network functionality allows users to easily post messages to the entire community?
- A. Chat
 - B. Instant messaging
 - C. Message board
 - D. E-mail

Manakah fungsi rangkaian sosial berikut yang membolehkan pengguna dengan mudah menghantar mesej kepada seluruh masyarakat?

- A. *Chat*
- B. *Mesej segera*
- C. *Paparan mesej*
- D. *E-mel*

29. Which social network functionality allows users to create Web pages that describe themselves?
- A. Membership management tools
 - B. Storage
 - C. Profiles
 - D. Friends network

Manakah fungsi rangkaian sosial berikut yang membolehkan pengguna bagi membuat laman web untuk menggambarkan diri mereka?

- A. *Perkakasan pengurusan keahlian*
- B. *Penyimpanan*
- C. *Profil*
- D. *Kawan di rangkaian*

30. A market that has many sellers and one or few buyers is likely to be _____.
- A. buyer-biased
 - B. seller-biased
 - C. market neutral
 - D. both seller- and buyer-biased

Pasaran yang mempunyai ramai penjual dan hanya mempunyai satu atau beberapa pembeli merujuk kepada _____ .

- A. *pembeli - berat sebelah*
- B. *penjual - berat sebelah*
- C. *pasaran neutral*
- D. *kedua-dua penjual dan pembeli berat sebelah*

31. All of the following have the quality of neutrality **EXCEPT** _____.

- A. one-on-one negotiations
- B. barter markets
- C. stock exchanges
- D. reverse auctions

*Semua yang berikut mempunyai kualiti berkecuali **KECUALI** _____.*

- A. *perundingan satu dengan satu*
- B. *pasaran barter*
- C. *bursa saham*
- D. *lelongan terbalik*

32. When there are few sellers but many buyers, a market will typically be _____.

- A. neutral - in the manner of a stock exchange
- B. buyer -biased
- C. neutral (*dominated by negotiation*)
- D. seller - biased

Apabila terdapat beberapa penjual tetapi ramai pembeli, pasaran ini biasanya dikenali sebagai _____.

- A. *neutral - mengikut cara sesuatu bursa saham*
- B. *pembeli - berat sebelah*
- C. *neutral (dikuasai oleh rundingan)*
- D. *penjual - berat sebelah*

33. Which of the following is a common problem in sealed bid markets?

- A. Persistent bidding
- B. Seller nonperformance
- C. Bid rigging
- D. Discriminatory pricing

Manakah antara berikut adalah masalah biasa dalam pasaran tawaran tertutup?

- A. *Bidaan berterusan*
- B. *Ketablaksanaan penjual*
- C. *Penipuan bida*
- D. *Diskriminasi harga*

34. When sellers agree informally or formally to set floor prices on auction items below which they will not sell, this is known as _____.
- A. price matching
 - B. discriminatory pricing
 - C. the uniform pricing rule
 - D. bid rigging

Apabila penjual bersetuju secara tidak rasmi atau secara rasmi untuk menetapkan harga lantai pada barangan lelongan mereka untuk tidak menjual, ini dikenali sebagai _____.

- A. *padanan harga*
- B. *harga diskriminasi*
- C. *peraturan harga seragam*
- D. *penipuan bida*

35. The profit a seller makes at auction is a function of all of the following **EXCEPT** _____.

- A. the number of units for auction
- B. auction length
- C. bid increments
- D. arrival rate

*Semua fungsi berikut boleh memberi keuntungan kepada penjual di lelongan **KECUALI** _____.*

- A. *bilangan unit untuk lelongan*
- B. *panjang lelong*
- C. *kenaikan tawaran*
- D. *kadar ketibaan*

36. All of the following are advantages of online retail **EXCEPT** _____.

- A. lower supply chain costs
- B. lower cost of distribution
- C. faster delivery of goods
- D. ability to change prices

*Semua yang berikut adalah kelebihan peruncitan atas talian **KECUALI** _____.*

- A. *menurunkan kos rantaian bekalan*
- B. *menurunkan kos pengedaran*
- C. *penghantaran barangan lebih cepat*
- D. *keupayaan untuk menukar harga*

37. Which of the following is **NOT** a key industry strategic factor?

- A. Existence of substitute products
- B. Power of suppliers
- C. Barriers to entry
- D. Synergies

*Manakah antara berikut **BUKAN** faktor utama industri strategik?*

- A. *Kewujudan produk ganti*
- B. *Kuasa pembekal*
- C. *Halangan kemasukan*
- D. *Sinergi*

38. Which of the following is **NOT** an example of a transaction broker?

- A. A real estate agent
- B. A stockbroker
- C. An accountant
- D. An employment agency

*Manakah antara berikut **BUKAN** contoh broker transaksi?*

- A. *Ejen hartanah*
- B. *Broker saham*
- C. *Akauntan*
- D. *Sebuah agensi pekerjaan*

39. All of the following services require extensive personalization **EXCEPT**_____.

- A. financial services
- B. accounting services
- C. medical services
- D. legal services

*Semua perkhidmatan berikut memerlukan personalisasi yang tinggi **KECUALI** _____.*

- A. *perkhidmatan kewangan*
- B. *perkhidmatan perakaunan*
- C. *perkhidmatan perubatan*
- D. *perkhidmatan undang-undang*

40. Which of the following is not a major trend in the online recruitment services industry?
- A. Social networking
 - B. Consolidation
 - C. Localization
 - D. Disintermediation

Manakah antara berikut bukan satu corak utama dalam industri perkhidmatan pekerjaan atas talian?

- A. *Jaringan sosial*
- B. *Penyatuan*
- C. *Lokalisasi*
- D. *Pengantaraan*

SECTION B [60 marks]

BAHAGIAN B [60 markah]

Answer ALL the Questions.

Jawab SEMUA soalan.

1. Makcik Lijah is selling 'bahulu' cake, she is thinking of selling her 'bahulu' through online. Please advise her on online business by providing detail Online Business Model.

Makcik Lijah menjual kuih bahulu, beliau memikirkan untuk memasar bahulu beliau secara atas talian. Sila beri nasihat kepada beliau tentang perniagaan atas talian dengan menyediakan Model Perniagaan Atas Talian yang lengkap.

(20 marks/markah)

2. What are the common themes in online retailing. Provide the example of each theme?

Apakah tema umum bagi peruncitan atas talian. Berikan contoh bagi setiap satu tema?

(20 marks/markah)

3. Discuss **FIVE (5)** types of Social Networks and their Business Models.

Bincangkan LIMA (5) jenis Rangkaian Sosial dan Model Perniagaan mereka.

(20 marks/markah)