

ANGKA GILIRAN: _____

SOALAN TERTUTUP



UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2017/2018

Mei/Jun 2018

JRW 348 - PERUNCITAN

Masa : 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA PULUH (20)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **SEMUA** soalan **Bahagian A** di atas borang OMR. Jawab **Bahagian B** di ruang yang disediakan dalam **kertas peperiksaan ini**.

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 (JAWAB SEMUA SOALAN) [60 markah]

1. Stacey membuat pembelian pakaian secara atas talian daripada peruncit. Apabila pesanan sampai ke rumahnya, dia mendapati bahawa pakaian tersebut dihantar terus oleh pengilang. Peruncit dan pengilang pembekal menggunakan sistem _____ .
 - A. logistik pihak ketiga
 - B. *drop-ship*
 - C. penyumberluaran
 - D. *cross-dock*

2. Apabila peruncit dan pembekal tidak mengkordinasikan pengurusan rantaian bekalan, maka inventori berlebihan akan terbina dalam sistem dan mengakibatkan kesan _____ .
 - A. inventori ke belakang
 - B. *whiplash*
 - C. kerosakan operasi
 - D. *bullwhip*

3. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** mengenai rantaian bekalan *pull*?
 - A. Lebih tinggi kebarangkalian untuk stok berlebihan atau kehabisan stok.
 - B. Barangan ditempatkan di kedai berdasarkan ramalan permintaan.
 - C. Lebih responsif terhadap perubahan permintaan pelanggan.
 - D. Memerlukan sokongan sistem maklumat yang mudah dan murah.

4. Manakah antara faktor berikut mengakibatkan kesan *bullwhip* dalam rantaian bekalan yang tidak dikoordinasi?
 - A. Kelewatan dalam sistem penerimaan barangan.
 - B. Membuat pesanan dalam kuantiti yang kecil.
 - C. Kekerapan jualan.
 - D. Penggunaan EDI.

5. _____ 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

6. 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.
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. Manakah antara pernyataan berikut **TIDAK** menjelaskan proses pengurusan perhubungan pelanggan yang dijalankan oleh peruncit?
- A. Proses bermula dengan kutipan dan analisis data pelanggan peruncit dan pengenalan pelanggan terbaik.
 - B. Proses berlelaran (*iterative*) yang menterjemahkan data pelanggan kepada kesetiaan pelanggan dan perlakuan pembelian berulang.
 - C. Peruncit memberi penumpuan kepada pemberian nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan terbaik melalui promosi tertentu.
 - D. Kesemua jawapan di atas menjelaskan proses pengurusan perhubungan pelanggan.
9. Berdasarkan data pembelian pelanggan berikut, pelanggan manakah yang mempunyai nilai seumur hidup yang paling tinggi?

| Pelanggan/Bulan | Feb | Mac | April | Mei | Jun | Julai |
|-----------------|------|------|-------|------|------|-------|
| Ivor | RM10 | RM10 | RM10 | RM10 | RM10 | RM10 |
| Muhaimin | RM10 | RM20 | RM30 | RM30 | RM20 | RM10 |
| Sebastian | RM40 | | | RM40 | | |
| Ahlong | | | RM150 | | | |

- A. Ivor
- B. Muhaimin
- C. Sebastian
- D. Ahlong

10. Manakah antara skim berikut yang disusun dengan **BETUL** mengikut tahap dalam skim klasifikasi barangan bermula dari tahap tertinggi sehingga ke tahap terendah.
- A. Jabatan → Kumpulan Barangan → Klasifikasi → Kategori → SKU
 - B. Kumpulan Barangan → Klasifikasi → Jabatan → Kategori → SKU
 - C. Kumpulan Barangan → Jabatan → Klasifikasi → Kategori → SKU
 - D. Klasifikasi → Jabatan → Kategori → Kumpulan Barangan → SKU
11. Manakah antara produk berikut merupakan contoh klasifikasi?
- A. Baju panas (*sweater*)
 - B. Pakaian bayi
 - C. Kemeja polo
 - D. Kemeja formal
12. Manakah antara berikut **BUKAN** contoh SKU?
- A. Kemeja putih berlengan panjang berjenama *Ralph Laurette* yang bersaiz 12.
 - B. Rantai dengan gelang dan cincin yang sepadan.
 - C. Tilam herba bersaiz *Queen* berjenama *Lisa* dengan ciri anti-kulat.
 - D. Minuman isotonik dalam bekas 500 ml berjenama *200-Minus*
13. Apabila pusing ganti inventori tinggi, jualan akan turut meningkat kerana _____.
- A. lebih banyak sumber kewangan yang tersedia untuk membeli barangan baharu
 - B. titik harga ditetapkan lebih tinggi untuk menghadapi potensi kerugian jualan
 - C. jualan ditingkatkan dengan mengurangkan harga
 - D. barangan baharu sentiasa tersedia untuk pelanggan
14. Manakah antara pernyataan berikut adalah **TIDAK BENAR** mengenai pendekatan yang berkaitan dengan stok kitar / asas?
- A. Peruncit cuba mengurangkan stok kitar / asas untuk mengekalkan pelaburan inventori yang rendah.
 - B. Peruncit memesan semula dan menerima barangan daripada pembekal dengan lebih kerap untuk mengurangkan stok kitar / asas.
 - C. Pesanan yang kerap dalam kuantiti yang kecil akan mengurangkan kos pengangkutan.
 - D. Masa penghantaran yang lebih singkat daripada pembekal akan merendahkan tahap stok kitar / asas.

15. Kaedah pengukuran pencapaian yang menilai sumbangan pembeli terhadap pulangan atas aset (ROA) dikenali sebagai _____.
- A. margin kasar
 - B. margin kasar pulangan pelaburan
 - C. untung bersih
 - D. titik pulang modal
16. Jenama _____ biasanya dibangunkan oleh pembekal jenama nasional bersama-sama sesuatu peruncit dan dijual sepenuhnya oleh peruncit tersebut.
- A. generik
 - B. tiruan
 - C. subjenama
 - D. eksklusif
17. 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.
18. 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.
19. Manakah antara faktor berikut **TIDAK** meningkatkan tahap stok penampunan (*buffer stock*)?
- A. Tahap perkhidmatan yang cuba dicapai oleh peruncit.
 - B. Kadar turun-naik permintaan yang tinggi.
 - C. Penghantaran barangan ke kedai secara kerap.
 - D. Tiada jawapan.

20. Bayangkan anda seorang wakil pembekal jam tangan berfesyen yang ingin menjual jam tangan keluaran terbaharu kepada seorang pembeli peruncit. Pembeli tersebut ingin membeli daripada anda tetapi memandangkan masih terdapat pelbagai jam tangan yang belum terjual, maka pembeli tersebut belum dapat membeli daripada anda pada masa itu. Pembeli tersebut juga mengeluh bahawa tiada pemberian elaun penurunan harga dan pengambilan semula stok yang tidak terjual oleh pembekal sedia ada. Apakah cadangan yang boleh diusahakan untuk menghadapi situasi ini?
- A. Caj balik
 - B. Pengiklanan bersama
 - C. Rasuah komersial
 - D. Belian balik
21. Manakah antara pernyataan berikut **TIDAK** menggambarkan mengenai pameran dagang?
- A. Pembeli bertemu dengan eksekutif pengeluaran 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.
22. 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.
23. 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

24. 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
25. Mariah merupakan pembeli bagi pihak sebuah gedung aneka jabatan. Beliau ingin membeli beg tangan dengan kos RM30 daripada pembekal dan menginginkan kenaikan harga sebanyak 60% demi memenuhi matlamat kewangan. Apakah harga runcit bagi beg tangan tersebut?
- A. RM40
 - B. RM75
 - C. RM60
 - D. RM95
26. Harga runcit sepasang pakaian ialah RM75 dan kenaikan harga awal ialah 51%. Kirakan kos pakaian tersebut.
- A. RM33.75
 - B. RM28.50
 - C. RM36.75
 - D. RM42.85
27. Manakah antara berikut merupakan ciri pasaran sasaran yang sensitif terhadap harga?
- A. Tahap sensitif pasaran boleh dikurangkan dengan *showrooming*.
 - B. Sensitiviti harga tidak berkadaran dengan masa.
 - C. Keanjalan harga lebih negatif daripada -1.
 - D. Keanjalan harga lebih positif daripada -1.
28. Manakah antara berikut merupakan contoh produk atau perkhidmatan yang anjal harga (*price-elastic*)?
- A. Ubat-ubatan
 - B. Barangan mewah berjenama terkenal
 - C. Buku teks sekolah
 - D. Pakej percutian

29. Manakah antara faktor berikut mengakibatkan kekerapan potongan harga yang lebih rendah?
- A. Peruncit pada awalnya menawarkan nilai yang baik untuk barangan yang dijual.
 - B. Peruncit tidak mempunyai pilihan untuk mengembalikan barangan kepada pembekal.
 - C. Peruncit menyimpan stok barangan dalam kuantiti yang besar.
 - D. Peruncit menjual barangan dengan harga yang tinggi.
30. Sebuah kedai menjual mesin jahit berharga RM299.99, RM399.99 dan RM499.99. Manakah antara amalan penentuan harga berikut yang digunakan oleh peruncit ini?
- A. Pemberkasan harga
 - B. Lapisan harga
 - C. Penentuan harga prestij
 - D. Penentuan harga pemimpin
31. 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.
32. 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 kedai.
 - D. Menentukan pengurangan harga berdasarkan tempoh masa barangan berada di kedai.

33. 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.
34. Adam telah membayar pakej percutian ke Langkawi sebanyak RM1,663.70 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 (*price bundling*)
35. Apabila saudara-mara Huzair datang dari jauh ke rumahnya secara tiba-tiba, Huzair terfikir untuk memesan piza berjenama *Domina* untuk menjamu mereka. *Domina* mempunyai ekuiti jenama jenis _____ dengan Huzair.
- A. hubungkaitan jenama
 - B. kesedaran minda tertinggi
 - C. pelesenan jenama
 - D. ulang ingat berbantu
36. Manakah antara kaedah komunikasi berikut yang paling mahal untuk digunakan?
- A. Promosi jualan
 - B. Perhubungan awam
 - C. Percakapan (*word of mouth*)
 - D. Jualan semuka
37. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** mengenai jualan semuka?
- A. Kos setiap pendedahan yang rendah.
 - B. Kawalan kandungan oleh jurujual.
 - C. Menyampaikan maklumat yang minimum.
 - D. Menggunakan Internet untuk sampai kepada orang ramai.

38. Semasa menunggu untuk membuat pembayaran di kaunter, David 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
39. 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
40. Marc, seorang pelakon telah menandatangani kontrak perjanjian untuk berlakon dalam satu komedi sitkom. Beliau diminta untuk meminum minuman berjenama Fussy 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
41. Manakah antara pernyataan berikut menggambarkan contoh kesedaran tertinggi (*top-of-mind awareness*)?
- A. Amin menjawab “Ferrari” apabila ditanya tentang jenama kereta yang diinginkannya.
 - B. Mek Jah menjawab “Tidak tahu” apabila ditanya sama ada dia mengetahui akan jenama Gatsby.
 - C. Ah Leng menjawab “Apa-apa sahaja” apabila ditanya tentang jenama kasut kegemarannya.
 - D. Muthu menjawab “Ya” apabila ditanya sama ada dia mengetahui tentang jenama Yardley.
42. Pautan (*link*) 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

43. Pengurus kedai yang tidak mengalu-alukan buah fikiran pekerja dalam membuat keputusan tentang cara menguruskan kedai mengamalkan gaya kepimpinan _____ .
- A. *laissez faire*
 - B. autokratik
 - C. demokratik
 - D. transformasi
44. Seleena merupakan seorang peruncit pakaian dan aksesori wanita. Beliau memerlukan seorang pekerja untuk membantunya melakukan persediaan untuk upacara pembukaan kedai dan dalam operasi kedai seharian. Apakah cara terbaik bagi beliau untuk mendapatkan pekerja terbaik dan mengurangkan risiko pusing ganti pekerja yang tinggi?
- A. Mengiklankan jawatan dalam penerbitan berkala.
 - B. Melatih sendiri pekerja tersebut.
 - C. Mengehadkan pemohon hanya kepada pengurus yang berprofil dan berimpak tinggi.
 - D. Membangunkan huraian kerja.
45. Manakah antara soalan berikut **TIDAK** sesuai ditanya semasa menemuduga pekerja baharu?
- A. Apakah yang anda tahu mengenai jawatan yang anda pohon ini?
 - B. Apakah yang akan anda lakukan sekiranya pasangan anda ditukarkan/dipindah kerja ke tempat lain?
 - C. Bagaimanakah anda mengatasi tekanan di tempat kerja anda sebelum ini?
 - D. Berapakah gaji yang anda jangkakan?
46. 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.

47. Rayian memohon untuk jawatan pemotong daging di sebuah pasaraya. Setelah melengkapkan borang permohonan, pengurus pasaraya tersebut memainkan rakaman video mengenai tanggungjawab pemotong daging kepada Rayian. Setelah menonton rakaman video tersebut, Rayian 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
48. 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
49. Rakan sekerja Ben mengadu bahawa dia bosan dengan kerjanya dan ingin mencari pekerjaan baharu. Ben tidak ingin rakannya pergi. Ben telah mencadangkan kepada pihak pengurusan supaya rakannya diberikan tanggungjawab untuk menguruskan program sosial anjuran jabatannya dan juga peragaan visual mingguan. Memberi rakan sekerja Ben pekerjaan yang gemar dilakukan merupakan contoh _____ .
- A. ganjaran intrinsik
 - B. ganjaran ekstrinsik
 - C. pengayaan pekerjaan
 - D. deskripsi pekerjaan
50. Manakah antara perkara berikut perlu dipertimbangkan oleh pasukan reka bentuk kedai dalam menterjemahkan daya tarikan kedai?
- A. Suasana kedai pesaing
 - B. Matlamat pembelian pasaran sasaran
 - C. Kawasan dagang dan lokasi tapak kedai
 - D. Anggaran purata pendapatan bulanan pelanggan

51. Pewangi dan kosmetik di gedung aneka jabatan dan majalah di pasaraya merupakan antara contoh barangan _____ .
- A. promosi
 - B. istimewa
 - C. impulsif
 - D. permintaan
52. 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 kedai 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.
53. Manakah antara amalan berikut **TIDAK** disarankan semasa menentukan lokasi barangan?
- A. Peruncit seharusnya memfokuskan barangan dengan GMROI yang tinggi untuk ditempatkan di serata kedai supaya peluang pelanggan untuk membeli dapat ditingkatkan.
 - B. Peruncit seharusnya menempatkan barangan dengan GMROI yang tinggi berdekatan pintu masuk kedai untuk menarik perhatian pelanggan dan menjana jualan.
 - C. Peruncit seharusnya memperagakan barangan yang mempunyai GMROI yang tinggi pada bahagian sebelah kanan kedai.
 - D. Peruncit seharusnya mengelompokkan produk pelengkap secara bersama untuk memudahkan pelbagai pembelian.
54. Kedai 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. keketaraan
 - D. empati

55. Ali merupakan seorang jurujual peralatan elektronik. Salah seorang pelanggannya mengadu mengenai masalah yang dialami pada pemain muzik yang dibeli dan menuntut penggantian. Ali menjelaskan polisi penukaran barangan dan meminta pelanggan tersebut mengisi borang aduan. Ali menangani masalah pelanggan dengan mempraktikkan _____ .
- A. ekuiti perkhidmatan
 - B. ekuiti persepsi
 - C. keadilan teragih
 - D. keadilan prosedur
56. Jurang _____ merupakan perbezaan antara pengetahuan peruncit mengenai persepsi dan jangkaan pelanggan dengan standard perkhidmatan yang telah ditetapkan.
- A. pengetahuan
 - B. penyampaian
 - C. komunikasi
 - D. standard
57. _____ merupakan tanggapan keadilan terhadap proses yang digunakan untuk menyelesaikan aduan.
- A. Penyelesaian rungutan
 - B. Keadilan prosedur
 - C. Polisi pemulangan
 - D. Keadilan beragihan
58. Perkhidmatan pelanggan yang diseragamkan _____ .
- A. memerlukan kos yang tinggi
 - B. memerlukan input daripada pengkalan data pelanggan
 - C. lebih murah untuk disediakan
 - D. biasanya memakan masa kerana perlu diperibadikan
59. Apabila Vince melayari laman sesawang *BookStore.com*, dia telah dikenal pasti serta-merta berdasarkan sejarah pelayaran dan *cookies*. Berdasarkan pembelian lampau, laman sesawang tersebut mencadangkan beberapa buku yang berkaitan termasuk buku yang pernah dilayari tanpa pembelian. Aspek perkhidmatan pelanggan ini membolehkan *BookStore.com* untuk _____ .
- A. menghalang perbandingan harga dengan peruncit yang lain
 - B. menyeragamkan perkhidmatan yang ditawarkan
 - C. membezakannya daripada peruncit buku yang lain
 - D. mengekalkan harga yang rendah

60. Safian ingin membina rumah di sebidang tanah milik datuknya. Beliau telah berjumpa dengan beberapa orang kontraktor yang mempunyai skil yang sama dengan bayaran yang agak berpatutan. Safian juga kerap mendengar aduan mengenai kontraktor yang lewat menyiapkan kerja dan tidak mengikut spesifikasi seperti yang dijanjikan. Kebimbangan Safian ini berkaitan dengan ciri _____ .
- A. kebolehpercayaan
 - B. keketaraan
 - C. responsif
 - D. jaminan

BAHAGIAN B [40 markah]

Jawab soalan di bawah berdasarkan petikan berikut:

Hasnol Café

Terletak di bandar warisan Taiping, berhampiran dengan Lebuhraya Utara Selatan, Hasnol Café baharu sahaja dibuka empat bulan yang lalu. Pelanggannya terdiri daripada mereka yang datang dari jauh dan dekat termasuk yang bercuti melancong ke situ. Pelanggannya datang khas untuk membeli makanan tempatan seperti sambal tempoyak, makanan berasaskan durian, ulam-ulaman, halwa, jem buah-buahan, agar-agar, sayur jeruk dan beberapa jenis lagi menu tempatan yang segar. Roti dan pastri di sini disediakan segar dan panas kerana dibakar sendiri oleh pasangan suami isteri yang juga pemilik kedai tersebut; Puan Fatimah dan Encik Hasnol.

Sejak hari perasmian pembukaan kedai itu, salah satu daripada produk yang paling popular ialah sejenis sayur jeruk. Resepi istimewa ini termasuklah petai jeruk, cili jeruk dan mempelam jeruk yang dibekalkan oleh seorang rakan Puan Fatimah bernama Puan Tipah. Lebih 100 balang kaca produk istimewa ini telah dijual dalam masa empat bulan lepas.

Pada satu hari, stok inventori produk istimewa tersebut sudah terlalu kurang. Puan Fatimah dan Encik Hasnol menghubungi Puan Tipah untuk memesan lebih banyak produk tersebut namun setiap kali dihubungi, tiada maklum balas yang diterima daripada Puan Tipah. Susulan itu, Puan Fatimah dan Encik Hasnol telah pergi ke premis Puan Tipah. Apabila sampai di premis Puan Tipah, mereka dapati di pintu premisnya tertulis satu kenyataan “Perniagaan ini ditutup kerana menyalahi peraturan Kementerian Kesihatan Malaysia”. Apabila disiasat, mereka dapati bahawa terdapat laporan mengatakan bahawa jeruk yang dijual oleh Puan Tipah telah tercemar kerana mengandungi sejenis kuman yang menyebabkan kekejangan perut kepada sesiapa yang memakannya walaupun sedikit cuma.

Puan Fatimah dan Encik Hasnol terperanjat besar dan tidak menyangka perkara sebegini akan berlaku. Mereka tidak bersedia menghadapinya. Serta-merta mereka terus memikirkan nasib pelanggan mereka dan masa hadapan perniagaannya.

(a) Terangkan ciri kualiti perkhidmatan yang perlu dititik beratkan oleh Puan Fatimah dan Encik Hasnol sebelum membuka perniagaan tersebut.

(20 markah)

(b) Bagaimana Puan Fatimah dan Encik Hasnol menangani situasi ini berdasarkan kaedah pemulihan perkhidmatan (*service recovery*)?

(20 markah)

ANGKA GILIRAN: _____

[JRW 348]

ANGKA GILIRAN: _____

[JRW 348]