
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Second Semester Examination
Academic Session 2007/2008

April 2008

ATU396E – Electronic Commerce
[Perdagangan Elektronik]

Duration: 2 hours
[Masa: 2 jam]

Please check that this examination paper consists of **TWO** pages of printed material before you begin the examination.

*[Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan].*

Instructions: Answer **ALL** questions. You may answer a question either in Bahasa Malaysia or in English.

[Arahan: Jawab **SEMUA** soalan. Anda dibenarkan menjawab soalan samada dalam Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris].

Question 1/Soalan 1 (25 marks/markah)

“One of the major objectives of B2C marketing and B2B marketing is to increase customer loyalty”. Discuss by giving suitable examples.

“Salah satu tujuan utama pemasaran B2C dan B2B adalah untuk meningkatkan kesetiaan pelanggan”. Bincangkan dengan memberikan contoh-contoh yang bersesuaian.

Question 2/Soalan 2 (25 marks/markah)

What is the impact of the business organisation’s supply chain management on the challenges of successfully completing the order fulfilment process?

Apakah kesan pengurusan rantaian pembekal sesebuah organisasi kepada cabaran untuk melengkapkan proses ‘order fulfilment’ dengan berjaya?

Question 3/Soalan 3 (25 marks/markah)

“Customers want assurance of a secured Website, but at the same time, they want the Websites to be readily available and easily accessible. Explain how businesses overcome this dilemma of providing a secured Website.

Pelanggan mahukan laman Web yang selamat, tetapi dalam masa yang sama, mereka juga mahukan laman Web yang sedia berkhidmat dan mudah diekses. Terangkan bagaimana perniagaan mengatasi dilemma untuk menyediakan laman Web yang selamat.

Question 4/Soalan 4 (25 marks/markah)

Describe the role and functions of FIVE key participants involved when a customer makes an online payment using a credit card.

Huraikan peranan dan fungsi LIMA peserta yang terlibat apabila pelanggan membuat pembayaran secara dalam talian dengan menggunakan kad kredit.