

**SECTION A: 75 MARKS**  
**BAHAGIAN A: 75 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **THREE (3)** structured questions. Answer **ALL** the questions.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

CLO1  
C1

**QUESTION 1**  
**SOALAN 1**

- a) List **FIVE (5)** concepts of consumer behaviour  
*Senaraikan **LIMA (5)** konsep gelagat pelancong*

[5 marks]  
 [5 markah]

CLO1  
C2

- b) Determine **FIVE (5)** characteristics of consumer behavior based on each types of tourism  
*Kenalpasti **LIMA (5)** ciri gelagat pengguna berdasarkan setiap jenis pelancongan*

[15 marks]  
 [15 markah]

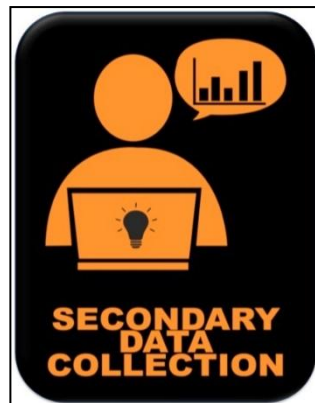


Figure 1

CLO1  
C3

- c) Figure 1 shows the secondary data collection. List **FIVE (5)** methods in collecting secondary data.  
*Rajah 1 menunjukkan pengumpulan data sekunder. Senaraikan **LIMA (5)** kaedah pengumpulan data sekunder*

[5 marks]  
 [5 markah]

**QUESTION 2**  
**SOALAN 2**

CLO2  
C1

- a) Human motivation can be explained using the Maslow Hierarchy of Needs. Distinguish **FIVE (5)** levels of those hierarchy.

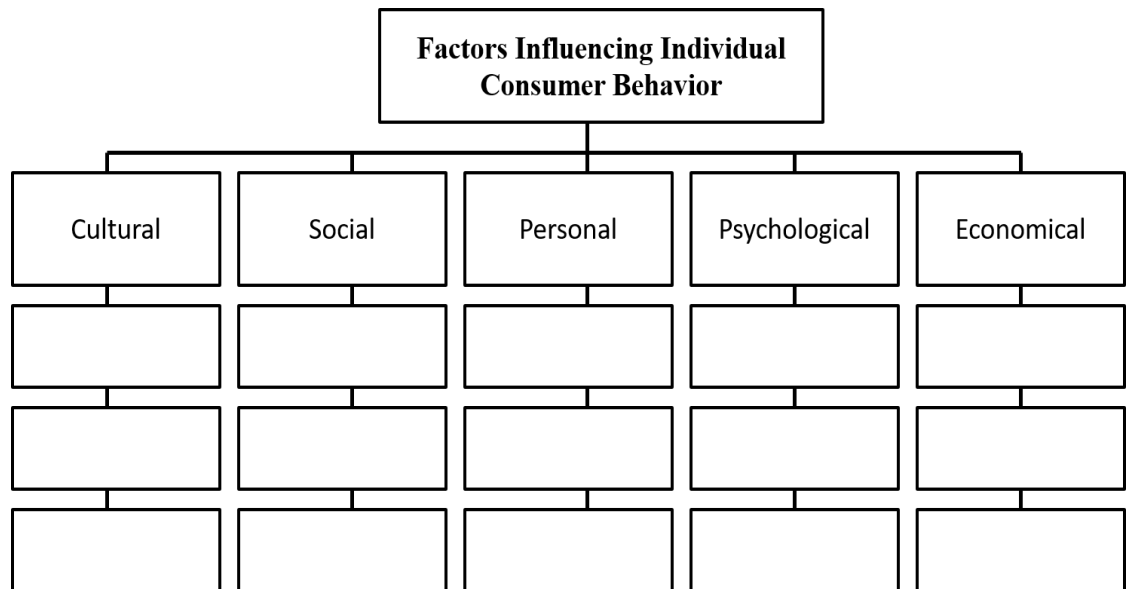
*Motivasi manusia boleh diterangkan dengan menggunakan teori Maslow. Kenalpasti LIMA (5) peringkat kepada teori terbabit*

[5 marks]  
[5 markah]

CLO2  
C2

- b) Studies showed that an individual will be influenced by several factors to purchase goods or services. Identify the factors of influencing the consumer in Figure 2 below.

*Kajian menunjukkan individu akan terpengaruh oleh beberapa faktor untuk membeli. Kenalpasti faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam Rajah 2 di bawah*



[15 marks]  
[15 markah]

CLO2  
C3

- c) Products and services are output of the marketing process. It refers to all sectors including tourism. List **FIVE (5)** characteristics of tourism products and services.  
*Produk dan perkhidmatan ialah hasil daripada proses pemasaran. Ia merujuk kepada semua sektor termasuk sector pelancongan. Senaraikan LIMA (5) ciri produk dan perkhidmatan pelancongan*

[5 marks]  
[5 markah]**QUESTION 3**  
**SOALAN 3**CLO2  
C1

- a) Identify **FIVE (5)** basic market segmentation approaches.  
*Terangkan LIMA (5) asas pendekatan segmen pasaran.*

[5 marks]  
[5 markah]CLO2  
C2

- b) Explain **FIVE (5)** benefits of segmentation.  
*Terangkan LIMA (5) faedah segmentasi.*

[15 marks]  
[15 markah]CLO2  
C3

- c) Demographic can be segmented into several market in order to help the organizations to target its consumer more accurately. List **FIVE (5)** type of variables that used in the demographic segmentation.  
*Demografi boleh disegmenkan kepada beberapa pecahan pasaran untuk membantu sesebuah organisasi menyasarkan kepada pelanggan dengan lebih tepat. Senaraikan LIMA (5) jenis elemen dalam segmen demografi*

[5 marks]  
[5 markah]

**SECTION B : 25 MARKS**  
**BAHAGIAN B : 25 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

This section consists of **TWO (2)** structured questions. Answer **ONE (1)** question only.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi **DUA (2)** soalan berstruktur. Jawab **SATU (1)** soalan sahaja.*

CLO2  
C3

**QUESTION 1**  
**SOALAN 1**



Figure 2

- a) Figure 3 illustrates the buying process of E-consumer. E-consumers nowadays are increasingly involved in online transactions of sale of goods where mostly the transaction is cross border in nature rather than domestic. List **FIVE (5)** benefits of E-consumer with relevant examples.

*Rajah 3 menunjukkan proses pembelian e-pengguna. Kini, penglibatan e-pengguna dalam urus niaga jualan dalam talian semakin meningkat di mana kebanyakan transaksi adalah bersilang sempadan berbanding dengan domestik. Pertimbangkan **LIMA (5)** manfaat e-pengguna dengan contoh yang berkaitan.*

[15 marks]  
[15 markah]

CLO2  
C3

b) Mr Raiqal is planning to create a special tourism promotion package. In order to achieve the marketing objective, he needs to identify the changes in tourist demand.

Relate the changes in demand based on following types of tourist market

*En Raiqal merancang untuk merangka pakej promosi pelancongan istimewa. Bagi memastikan objektif pemasaran tercapai, dia perlu mengenalpasti perubahan kepada kehendak pelancong. Kaitkan perubahan permintaan pelancongan berdasarkan jenis permintaan pasaran pelancong*

- i) No frills airline travel/ penerbangan tambang murah*
- ii) Travelling for one's health / kembara untuk kesihatan*
- iii) The direct booking phenomena/ fenomena tempahan terus*
- iv) The Eco tourist/ pelancong eko*
- v) Visiting sites associated with popular culture/ lawatan tapak popular*

[10 marks]  
[10 markah]

CLO2  
C3**QUESTION 2**  
**SOALAN 2**

Encik Abdul Rahman is appointed as a marketing officer at Sakura Travel Agency.

He was assigned to discover the new market segmentation for his agency.

*Encik Abdul Rahman dilantik sebagai pegawai pemasaran di Agensi Pelancongan Sakura. Dia telah ditugaskan untuk mencari segmen pasaran baru untuk agensinya kembaranya .*

- a) Based on situation above, relate the types of market segmentation below  
*Berdasarkan situasi di atas, kaitkan dengan jenis segmentasi pasaran berikut*
- i) *Family Market/ Pasaran Keluarga*
  - ii) *Hedonistic Market/ Pasaran Hedonis*
  - iii) *Snowbird Market/ Pasaran 'Snowbird'*
  - iv) *Social Tourism/ Pelancongan Sosial*
  - v) *Short-break Market/ Pasaran Jangka-Singkat*

[15 marks]  
[15 markah]

CLO2  
C3

- b) In the real world, unsatisfied customers tend to create negative word-of-mouth and convey their negative impression to other customers. This situation may create bad impressions towards the organizations. However, positive and negative reviews are very useful in order to measure service quality from customer's perspective.  
Demonstrate the **FIVE (5)** dimensions of the SERVQUAL Model.  
*Realitinya, pelanggan yang tidak berpuas hati cenderung untuk menyampaikan dan menyebarkan maklumat dan persepsi negatif mereka kepada pelanggan lain. Situasi ini boleh mewujudkan anggapan buruk terhadap sesuatu organisasi.*  
*Walaupun, pandangan positif dan negatif sangat berguna untuk tujuan mengukur kualiti perkhidmatan dari sudut pelanggan.*  
*Tunjukkan LIMA(5) dimensi Model SERVQUAL.*

[10 marks]  
[10 markah]

**SOALAN TAMAT**