

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang 1996/97

Oktober/November 1996

AMP301/AMP342 - PERLAKUAN PENGGUNA

Masa: [3 jam]

ARAHAN

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **TIGA (3)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

*Please make sure that this question paper consist of **THREE (3)** printed pages before you begin your examination.*

Jawab **EMPAT (4)** soalan sahaja. Soalan 1 dan 2 adalah **WAJIB**. Pilih dan jawab mana-mana **DUA (2)** soalan lain.

*Answer **FOUR (4)** questions only. Questions 1 and 2 are **COMPULSORY**. Choose and answer any **TWO (2)** questions.*

Semua soalan **MESTI** dijawab di dalam Bahasa Malaysia. Terjemahan yang disediakan di dalam Bahasa Inggeris adalah untuk pelajar luar negara.

Soalan 1 - WAJIB

- (a) Jelaskan keperluan undang-undang digubal bagi menjaga kepentingan pengguna. Setakat manakah keberkesanan pelaksanaan dan penguatkuasaan undang-undang yang berkaitan dengan kepentingan pengguna di Malaysia?

Evaluate the need for regulations and laws designed to protect consumer interest. How effective is the implementation and enforcement of the consumer-related laws in Malaysia?

[10 markah]

- (b) Bincangkan peranan ketiga-tiga kumpulan dalam kepenggunaan - pergerakan pengguna, kerajaan dan organisasi perniagaan - bagi memastikan kepentingan dan kebajikan pengguna.

Discuss the roles of the three groups in consumerism - consumer movement, government and business organisation - to ensure consumer rights and welfare.

[15 markah]

...2/-

Soalan 2 - WAJIB

- (a) Bagaimanakah organisasi khidmat penjagaan kesihatan harus melakukan penyelidikan pengguna bagi memperbaiki dan memasar perkhidmatan mereka dengan berkesan? Bincangkan.

How can healthcare marketers use consumer research to improve and market their services effectively? Discuss.

[10 markah]

- (b) Pemasaran sosial merupakan satu kaedah memasarkan isu-isu sosial dan kesihatan kepada masyarakat. Dengan merujuk kepada satu isu sosial atau kesihatan, huraikan bagaimanakah strategi pemasaran sosial boleh dilaksanakan bagi mengubah sikap pengguna.

Social marketing is a method of promoting social and health issues to the public. Referring to one social or health issue, explain how social marketing strategy could be implemented in changing the attitude of consumers.

[15 markah]

Pilih dan jawab DUA (2) soalan sahaja.

Soalan 3

- (a) Dengan merujuk kepada satu kumpulan etnik/agama di Malaysia, huraikan norma-norma sosial, nilai agama dan perlakuan pembelian ahli-ahli sub-budaya berkenaan.

Using one ethnic/religious group in Malaysia, describe the social norms, religious values, and shopping behaviors of the subculture's member.

[15 markah]

- (b) Apakah implikasi pemasaran yang timbul dalam pemasaran kad kredit kepada kumpulan pilihan anda di atas?

What are the marketing implications arised for marketing credit cards to the group you have selected?

[10 markah]

...3/-

Soalan 4

- (a) Peruncitan adalah bidang yang penting dalam mengkaji perlakuan pengguna. Bincangkan.

Retailing is an important area in the study of consumer behavior. Discuss.

[10 markah]

- (b) Huraikan ciri-ciri (attributes) imej pasaraya yang boleh digunakan untuk mengukur tanggapan pengguna terhadap pilihan pasaraya dan perlakuan pembelian.

Outline the store image attributes which can be used in measuring consumer's perception towards store choice and their shopping behavior.

[15 markah]

Soalan 5

- (a) Bincangkan TIGA (3) fungsi sikap, dengan memberi contoh bagaimana setiap fungsi berkenaan boleh digunakan dalam situasi pemasaran.

Discuss three (3) functions played by attitudes, giving an example of how each function is employed in a marketing situation.

[15 markah]

- (b) Dalam kebanyakan keadaan, perlakuan seseorang individu adalah tidak konsisten dengan sikap beliau. Pada pendapat anda, mengapakah individu itu berbuat sedemikian? Huraikan bagaimana beliau boleh menyelesaikan unsur-unsur percanggahan (dissonant) ini.

In many occasions, a behavior exhibited by some individual is inconsistent with his or her attitudes. In your opinion, why did he or she act that way? Explain how the person could resolve the dissonant elements.

[10 markah]

---ooo000ooo---