

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua  
Sidang 1994/95

April 1995

AMP300 - PENYELIDIKAN PEMASARAN

Masa: [3 jam]

---

ARAHAN

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi EMPAT muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab EMPAT soalan sahaja.

Soalan 1

- (a) Huraikan komponen-komponen yang terlibat dalam proses penyediaan rekabentuk penyelidikan.  
[10 markah]
- (b) Terangkan perbezaan antara penyelidikan tinjauan (exploratory) dan penyelidikan muktamad (conclusive).  
[5 markah]
- (c) Burger Kijang adalah rangkaian restoran makanan segera yang terdapat di bandar-bandar besar di Malaysia. Pihak pengurusan mendapati jualan telah merosot semenjak dua tahun kebelakangan. Mereka bercadang untuk menambah sajian baru dalam menu yang sedia ada. Untuk tujuan ini, satu kajian tentang pengguna makanan segera dan pilihan mereka perlu dilakukan.
- (i) Senaraikan dua hipotesis bagi kajian ini.  
[2 markah]
- (ii) Apakah rekabentuk penyelidikan yang sesuai bagi kajian ini. Nyatakan justifikasi pilihan anda.  
[8 markah]

...2/-

Soalan 2

- (a) Jelaskan kenapa perbincangan kumpulan fokus (focus group discussion) sering digunakan oleh para pemasar dalam kaedah penyelidikan kualitatif.

[9 markah]

- (b) Anda diberi tugas untuk menyediakan satu rangka perbincangan kumpulan fokus bagi menilai sikap dan pilihan pengguna terhadap kereta import. Rangka perbincangan ini perlu merangkumi objektif perbincangan, soalan-soalan tapisan bagi menentukan kelayakan responden, dan garis panduan perbincangan untuk moderator perbincangan. Sediakan rangka perbincangan berkenaan.

[16 markah]

Soalan 3

- (a) Huraikan tiga jenis skala yang sering digunakan dalam penyelidikan pemasaran untuk memperolehi maklumat dari responden.

[9 markah]

- (b) Sebagai seorang pengurus penyelidikan pemasaran bagi Kellogg, anda ingin membuat kajian tentang sikap pengguna terhadap makanan bijirin (cereal food) yang diperkaya dengan vitamin dan meramalkan pembelian makanan berkenaan. Jelaskan maklumat-maklumat yang anda perlu perolehi bagi kajian ini dan mengapa maklumat itu diperlukan.

[16 markah]

Soalan 4

- (a) Terangkan isu-isu yang perlu diambilkira dalam menyediakan soalan pelbagai pilihan (multiple choice question) bagi sesuatu rekabentuk soal-selidik.

[10 markah]

- (b) Sebagai seorang perunding penyelidikan pemasaran di sebuah syarikat telefon, anda ditugaskan untuk membuat satu kajian tentang pilihan pengguna bagi kad telefon. Kajian ini akan dilakukan di pusat-pusat membeli-belah secara kaedah pintasan (mall intercept). Dengan merujuk kepada tatacara rekabentuk soal-selidik, beri penilaian dan komen anda tentang soal-selidik di bawah ini:

[15 markah]

...3/-

---

**KAJIAN PENGGUNA TENTANG KAD TELEFON**

1. Nama \_\_\_\_\_
2. Umur \_\_\_\_\_
3. Taraf perkahwinan \_\_\_\_\_
4. Pendapatan (RM) \_\_\_\_\_
5. Apakah kad telefon yang pernah anda guna?
  - i. \_\_\_\_\_ Telekom      iii. \_\_\_\_\_ Lain-lain
  - ii. \_\_\_\_\_ Uniphone
6. Bagaimana kekerapan anda menggunakan kad telefon.
 

Tidak kerap							Sangat kerap
1	2	3	4	5	6	7	
7. Apakah pendapat anda tentang kad telefon yang disediakan oleh Syarikat Uniphone?
 

---



---
8. Sekiranya anda ingin membeli kad telefon, apakah faktor penilaian pentingnya sesuatu kad telefon yang menjadi pilihan anda:
 

	Tidak Penting			Sangat Penting	
	1	2	3	4	5
a. Harga (caj) untuk satu-satu panggilan	1	2	3	4	5
b. Senang digunakan	1	2	3	4	5
c. Caj panggilan tempatan dan jauh diletakkan dalam satu bil	1	2	3	4	5
d. Ada rebet atau potongan harga untuk panggilan jauh	1	2	3	4	5
e. Khidmat pelanggan yang memuaskan	1	2	3	4	5
f. Perkhidmatan telefon yang bermutu	1	2	3	4	5
9. Apakah pentingnya sesebuah syarikat telefon dalam menyediakan khidmat kad telefon?
 

Tidak Penting							Sangat Penting
1	2	3	4	5	6	7	
10. Berapa ramaikah bilangan anak yang tinggal bersama anda? \_\_\_\_\_

TERIMA KASIH DI ATAS KERJASAMA ANDA.

Soalan 5

- (a) Dalam keadaan bagaimanakah kaedah analisis varian (ANOVA) boleh digunakan dalam sesuatu analisis data?

[5 markah]

- (b) Terangkan masalah pengurusan yang berkaitan dan tahap data-data yang diperlukan bagi penggunaan teknik-teknik statistik di bawah ini:

- (i) Analisis regresi berganda (multiple regression).
- (ii) Analisis diskriminan (discriminant).
- (iii) Analisis faktor (factor).
- (iv) Analisis kelompok (cluster).

[20 markah]