

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA  
Peperiksaan Semester Kedua  
Sidang 1986/87

AMP301 - Perlakuan Pengguna

Tarikh: 17 April 1987

Masa: 9.00 pagi - 12.00 t/hari

( 3 Jam )

---

JAWAB EMPAT SOALAN SAHAJA. TIAP SOALAN MEMPUNYAI  
NILAI MARKAH YANG SAMA.

1. Bincangkan hirarki kehendak Maslow dan siratannya terhadap proses pemasaran di Malaysia.

(25 markah)

2. Bincangkan perbezaan asas di antara teori pembelajaran tingkahlaku dan teori kognitif. Huraikan salah satu daripadanya dan buktikan kesesuaiannya bagi tujuan memahami tingkahlaku pengguna.

(25 markah)

3. Terangkan bagaimana pembelajaran boleh mempengaruhi tanggapan produk dan kesetiaan jenama.

(25 markah)

4. Proctor & Gamble dan Nestle adalah dua syarikat antarabangsa yang sentiasa terdedah kepada pelbagai persekitaran dan kebudayaan yang berbeza di dalam kegiatannya di seluruh dunia.

...2/-

Sarankan langkah-langkah perlu yang harus diambil oleh kedua-dua syarikat tersebut supaya mereka tidak melakukan kesalahan pendekatan di dalam kegiatan pemasaran masing-masing.

(25 markah)

5. Dengan ringkasnya, sebutkan kumpulan-kumpulan yang mungkin mempunyai pengaruh ke atas tingkahlaku pengguna perseorangan. Huraikan kepentingan kumpulan-kumpulan tersebut terhadap ahli pemasaran di dalam proses membentuk strategi pemasaran.

(25 markah)

-ooo000ooo-