

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama

Sidang Akademik 1993/94

Oktober - November

AMP 301 - PERLAKUAN PENGGUNA

Masa: [3 jam]

ARAHAN

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

Sila jawab **EMPAT** soalan.

1. (a) Bezakan diantara id, ego dan superego di dalam skim personaliti Freud. Cadangkan pengaruh asas bagi setiap satu skim yang boleh mempengaruhi keputusan pembelian.
[12 markah]
- (b) Berikan dua contoh yang menyatakan bahawa "Pemahaman kepada profil grafpsiko pengguna (consumer's psychographic profiles) adalah berguna di dalam menjelaskan reaksi kepada produk yang terlibat." Bincangkan kenyataan ini dengan bantuan 2 contoh di atas.
[7 markah]
- (c) Huraikan contoh untuk setiap satu jenis promosi yang wujud menggunakan konsep Freud.
[6 markah]
2. (a) Terdapat pelbagai definasi sikap (attitude). Apa yang kelihatan diberi lebih penekanan dalam definasi-definasi yang terbaru?
[6 markah]
- (b) Apakah fungsi utama sikap? Andaikan ada sikap terhadap produk tertentu dan gunakan contoh ini untuk menunjukkan fungsi-fungsi sikap tersebut.
[9 markah]
- (c) Bincangkan model sikap Fishbein dan teori-teori sikap yang awal. Apakah implikasi model-model ini untuk meramal perlakuan?
[10 markah]

...2/-

3. (a) Bagaimanakah promosi boleh berbeza apabila pengguna bergerak melalui proses pemilihan spontan (adoption process)? [10 markah]
- (b) Huraikan kategori-kategori pemilih spontan (adopter categories). [5 markah]
- (c) Jelaskan mengenai model komunikasi pelbagai langkah.
Mengapa ianya dikatakan model komunikasi dan pengaruh yang paling lengkap? [10 markah]
4. (a) Apakah dia pembelajaran? Secara ringkas nyatakan kepentingan memahami perlakuan pengguna. [8 markah]
- (b) Apakah kaedah pembelajaran (pelaziman klasik, pelaziman instrumental atau kognitif) (classical conditioning, instrumental conditioning or cognitive) yang terbaik untuk menerangkan mengenai tabiat merokok? [7 markah]
- (c) Apakah ransangan generalisasi dan pembelajaran diskriminasi (stimulus generalization and discrimination learning)?
Mengapakah ianya penting kepada seorang pemasar? [10 markah]
5. (a) Apakah strategi untuk penukaran sikap dan niat di bawah keadaan penglibatan rendah dan tinggi (low involvement and high involvement situations)? [20 markah]
- (b) Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan strategi penukaran sikap? Apakah perkara-perkara penting yang perlu dipertimbangkan ketika memilih strategi tersebut? [5 markah]

6. Pertimbangkan ciri-ciri pembelian sebuah perakam video. Penilaian dan kepercayaan jenama berdasarkan kepada model pelbagai ciri Fishbein.

Ciri-ciri	Penilaian	Kepercayaan jenama
1. Harga rendah	+2	-1
2. Gambar yang jelas	+3	+2
3. Ketahanan	+3	+1
4. Kabinet yang cantik	+1	+3

- (i) Hitungkan jumlah skor maksimum yang boleh diperolehi oleh sesuatu jenama jika diberi set ciri-ciri penilaian semasa.
[5 markah]
- (ii) Hitungkan jumlah sikap keseluruhan.
[5 markah]
- (iii) Kenalpastikan semua perubahan yang mungkin meningkatkan sikap terhadap jenama.
[10 markah]
- (iv) Perubahan yang manakah yang boleh mengakibatkan peningkatan sikap yang paling tinggi?
[5 markah]

7. (a) Bincangkan proses penyerapan inovasi (diffusion of innovations).

[10 markah]

- (b) Ketidakpuasan hati (dissonance) kadangkala adalah hasil daripada proses membuat keputusan oleh pengguna.

Huraikan pembelian terbaru yang anda telah buat, yang telah menghasilkan ketidakpuasan pasca pembelian (post purchase dissonance) dan kaedah yang akan anda gunakan untuk mengurangkan ketidakpuasan itu.

[15 markah]

---ooo000ooo---

