

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua  
Sidang 1987/88

AMP301: Perlakuan Pengguna

Tarikh: 4 April 1988

Masa: 2.15 petang - 5.15 petang  
(3 jam)

-----

Jawab EMPAT soalan sahaja. Soalan No. 1 & No. 2 adalah wajib.  
Pilih DUA soalan lagi daripada soalan-soalan lain.

Soalan Wajib

1. Procter & Gamble dan Nestle adalah dua syarikat antarabangsa yang senantiasa terdedah kepada pelbagai persekitaran dan kebudayaan yang berbeza di dalam kegiatannya di seluruh dunia. Sarankan langkah-langkah perlu yang harus diambil oleh kedua-dua firma tersebut supaya mereka tidak melakukan kesilapan pendekatan di dalam kegiatan pemasaran masing-masing.

(30 markah)
2. Ubat gigi jenama X adalah dianggap tidak dapat diterima oleh kanak-kanak. Dengan menggunakan kaedah utama yang diberikan di bawah, bagaimanakah anda sebagai ahli pemasaran boleh mengubah sikap mereka?
  - (a) mengubah kepentingan motivasi asas yang tertentu.
  - (b) mengkaitkan keluaran dengan satu kumpulan atau peristiwa khusus

...2/-

- (c) mengubah kepercayaan-kepercayaan pengguna.
- (d) menghubungkan sikap-sikap bertentangan dan
- (e) mengubah corak tingkah-laku pengguna.

(30 markah)

Soalan Pilihan

3. Bincangkan kaitan konsep kumpulan rujukan serta kepentingannya terhadap memahami tingkah laku pengguna.

(20 markah)

4. Jenama baru kerap kali menghadapi masalah untuk bersaing dengan ketua pasaran. Bincangkan pernyataan ini, dan kaitkan jawapan anda dengan konsep kesetiaan jenama.

(20 markah)

5. Bincangkan kaedah penyelidikan motivasi dan kaitannya dengan perlakuan pengguna. Apakah kelemahan dan kekuatannya? Bagaimana ianya dapat dimanfaatkan di dalam pembentukan strategi pemasaran?

(20 markah)