

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua  
Sidang 1989/90

Mac/April 1990

AMP 301 - Perlakuan Pengguna

Masa : [3 jam]

-----  
**ARAHAN**  
-----

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

Jawab LIMA soalan. Soalan 1 dan 2 adalah wajib dan pilih TIGA soalan lain.

1. Sistem pemasaran masa kini tidak lagi membolehkan pengeluar-barangan berinteraksi secara bersemuka dengan bakal pelanggan. Akibatnya sebarang beraguan dan masalah pengguna tidak dapat diselesaikan secara spontan. Justeru itu pengeluar produk terpaksa bergantung sepenuhnya kepada saluran komunikasi untuk menghebahkan konsep produk. Secara terperinci kenalpastikan dan bincangkan angkubah-angkubah utama komunikasi yang mempunyai pengaruh yang ketara terhadap perlakuan pengguna. Juga huraikan faktor-faktor yang boleh meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap sesuatu proses komunikasi?

[20 markah]

2. Bincangkan bagaimana sains tingkahlaku dapat membantu ahli pemasaran di dalam kefahaman tingkahlaku pengguna?

[20 markah]

...2/-

3. Procter & Gamble dan Nestles adalah dua syarikat antarabangsa yang sentiasa terdedah kepada pelbagai persekitaran dan kebudayaan yang berbeza di dalam kegiatannya di seluruh dunia. Sarankan langkah-langkah perlu yang harus diambil oleh kedua-dua syarikat supaya mereka tidak melalukan kesalahan pendekatan di dalam kegiatan pemasaran masing-masing.

[20 markah]

4. Senaraikan dengan jelas konsep serta susun atur tahap proses "Perceptual categorization" dan pada setiap tahap kenalpastikan implikasi pemasaran yang berkaitan.

[20 markah]

5. "Konsep diri (self-concept) adalah menarik dan mungkin penting terhadap jenis-jenis belian tertentu (kereta, pakaian), tetapi konsep ini tidak bernilai kepada pengeluar-pengeluar minuman ringan, TV, barang-barang besi dan pada hakikatnya kebanyakan belian keluaran". Bincangkan. Adakah komen anda berbeza dalam belian perkhidmatan.

[20 markah]

6. Bincangkan dengan jelas kaitan dan implikasi konsep "Kumpulan rujukan" terhadap perlakuan pengguna.

[20 markah]

7. Teori pemprosesan maklumat adalah membuat andaian bahawa pengguna adalah pembuat keputusan yang rasional. Ianya mengendalikan maklumat baru secara konstruktif dan logik. Dengan menggunakan gambar rajah dan berpandukan teori pemprosesan maklumat, bincangkan bagaimanakah sikap pengguna itu dapat diubah melalui proses komunikasi.

[20 markah]

oooo000oooo