

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semasa Cuti Panjang  
Sidang Akademik 1998/99

April 1999

AMP342 – PERLAKUAN PENGGUNA

Masa: [ 3 jam ]

---

**ARAHAN**

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA (2)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **EMPAT (4)** soalan sahaja. **PASTIKAN ANDA MENULIS ANGKA GILIRAN.**

Soalan 1

Mengapakah penyelidikan pengguna penting bagi seseorang pemasar? Bincangkan langkah-langkah yang perlu dilakukan di dalam proses penyelidikan pengguna untuk sesuatu produk pilihan anda.

[ 25 markah ]

Soalan 2

Bincangkan proses yang berlaku di dalam pembuatan keputusan pembelian oleh seorang pengguna bagi:

- a) produk berpenglibatan tinggi (high involvement product) seperti kereta mewah, dan
- b) produk berpenglibatan rendah (low involvement product) seperti gula dan ubat gigi.

[ 25 markah ]

Soalan 3

Pada pendapat anda, mengapakah Perlakuan Pengguna penting dipelajari? Bincangkan dari sudut

- a) seorang pengguna dan
- b) seorang pemasar

[ 25 markah ]

...2/-

Soalan 4

Apakah peranan yang dimainkan oleh

- a) tanggapan,
- b) tahap penglibatan diri dan
- c) ingatan

di dalam pemprosesan maklumat pengguna?

[ 25 markah ]

Soalan 5

Terangkan bagaimanakah kumpulan mempengaruhi strategi pemasaran bagi sesuatu produk.

[ 25 markah ]

-----ooo000ooo-----