

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang Akademik 1997/98

September 1997

AMP342 - PERLAKUAN PENGGUNA

Masa: [3 jam]

ARAHAN

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

Jawab **EMPAT (4)** soalan sahaja. Soalan No. 1 adalah **WAJIB** dan pilih **TIGA (3)** soalan lain. Gunakan masa dengan bijak. Tumpukan tidak lebih daripada 45 minit bagi setiap soalan.

Soalan 1 - WAJIB

Bezakan di antara alam objektif dan alam subjektif pengguna. Yang manakah di antara dua alam ini yang mempunyai kepentingan kepada pengurus pemasaran. Kenapa?

[25 markah]

Pilih **TIGA (3)** soalan.

Soalan 2

Perlakuan pengguna adalah hasil daripada interaksi di antara pengguna dan faktor-faktor persekitaran. Bincangkan.

[25 markah]

...2/-

Soalan 3

Terangkan implikasi pemasaran bagi konsep-konsep berikut:

- (a) teori "self-actualisation" Maslow.
- (b) konsep pembelajaran.
- (c) konsep "lupa".
- (d) konsep "stimulus generalisation" dan "stimulus discrimination".
- (e) konsep "cognitive dissonance".

[25 markah]

Soalan 4

Huraikan konsep "perceptual catogerization" di dalam proses pembuatan keputusan berserta contoh-contoh pemasarannya.

[25 markah]

Soalan 5

Terangkan "Undang-Undang Weber", dan kenalpastikan kegunaannya di dalam pemasaran. Apakah masalah utama di dalam penggunaannya.

[25 markah]

Soalan 6

Bincangkan kaedah-kaedah utama pengukuran sikap dan apakah masalah-masalah penggunaannya?

[25 marakh]

---ooo000ooo---