

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua  
Sidang Akademik 2004/2005

Mac 2005

**JTP 342 – PERLAKUAN PENGGUNA**

Masa : 3 jam

---

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

Jawab SEMUA soalan.

Sila pastikan bahawa anda telah menulis angka giliran dengan betul. Tuliskan angka giliran di setiap kertas jawapan anda.

Setiap soalan diperuntukkan 20 markah.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan.

**Soalan 1**

Sebagai pakar perunding pemasaran, anda telah diarahkan untuk menilai kempen promosi terkini bagi sebuah rangkaian pasaraya. Strategi kempen tersebut adalah bertujuan untuk menggiatkan lagi aktiviti berbelanja para pelanggan. Apakah cadangan sesuai yang akan anda kemukakan bagi menjayakan kempen ini?

(20 markah)

**Soalan 2**

Terangkan perbezaan di antara maklumbalas komunikasi 'interpersonal' dan komunikasi 'impersonal'.

(20 markah)

**Soalan 3**

Anda adalah pemilik 2 kedai perabot, di mana setiap kedai tersebut mempunyai pelanggan yang berbeza iaitu pelanggan berpendapatan tinggi dan pelanggan berpendapatan rendah. Bagaimanakah pengaruh perbezaan kelas sosial ini mempengaruhi penjualan perabot setiap stor tersebut berdasarkan :

- (a) Gaya dan lini produk
- (b) Pemilihan media pengiklanan
- (c) Gaya komunikasi dalam iklan
- (d) Polisi pembayaran

(20 markah)

**Soalan 4**

Pelbagai masalah yang wujud pada firma yang menerokai pasaran global pada masa kini, mengapa begitu banyak firma memilih untuk mengembangkan pasaran ke peringkat antarabangsa ? Apakah kelebihan menerokai pasaran luar berbanding dengan pasaran tempatan ?

(20 markah)

**Soalan 5**

Terangkan bagaimana pengurus produk makanan 'cereal' boleh mengubah atitud pelanggan terhadap jenama firma melalui :

- (a) Mengubah kepercayaan tentang jenama
- (b) Mengubah kepercayaan jenama pesaing
- (c) Mengubah tanggapan terhadap produk tersebut.

(20 markah)