



UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2016/2017

Mei/Jun 2017

JRP 342/JRP 343/JRP 443 – Perlakuan Pengguna

Masa: 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **TIGA (3)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **EMPAT (4)** soalan sahaja. Jika calon menjawab lebih daripada empat soalan hanya empat soalan pertama mengikut susunan dalam skrip jawapan akan diberi markah.

Setiap soalan diperuntukkan 25 markah.

JAWAB EMPAT (4) SOALAN SAHAJA.

SOALAN 1 [25 markah]

- (a) Berikan definisi bagi setiap struktur memori berikut:
- (i) stor deria (3 markah)
 - (ii) stor jangka pendek (3 markah)
 - (iii) stor jangka panjang (4 markah)
- (b) Bagaimanakah setiap struktur memori di atas digunakan dalam pembangunan sesebuah strategi pengiklanan? Bincangkan. (15 markah)

SOALAN 2 [25 markah]

Pilih satu destinasi percutian yang pernah anda lawati di Malaysia. Terangkan sikap anda terhadap destinasi percutian tersebut berdasarkan Model Sikap Tiga Komponen.

SOALAN 3 [25 markah]

- (a) Bincangkan kesan-kesan gangguan psikologi dalam proses komunikasi. (12 markah)
- (b) Apakah strategi yang boleh digunakan oleh pemasar untuk mengatasi gangguan psikologi? (13 markah)

SOALAN 4 [25 markah]

Bayangkan anda seorang pemilik dua buah kedai perabot. Salah sebuah kedai perabot tersebut menyasarkan pengguna kelas pertengahan atas manakala sebuah lagi menyasarkan pengguna kelas pekerja (bawahan). Bagaimanakah kelas sosial membezakan campuran pemasaran di setiap kedai perabot tersebut? Berikan hujah anda berdasarkan faktor-faktor berikut:

- (a) barisan dan reka bentuk produk (6 markah)
- (b) pemilihan media pengiklanan (6 markah)
- (c) gaya komunikasi yang digunakan dalam iklan (6 markah)
- (d) polisi pembayaran (7 markah)

SOALAN 5 [25 markah]

Sebuah syarikat minuman ringan telah mengedarkan sejumlah telefon bimbit kepada kanak-kanak yang sedang meningkat remaja di sebuah kawasan kejiranan yang berpendapatan rendah. Syarikat tersebut menghantar mesej pengiklanan minuman ringan secara rutin melalui telefon bimbit tersebut. Walaupun menerima kritikan daripada orang ramai, syarikat tersebut tetap mempertahankan tindakannya dengan mengatakan bahawa manfaat yang dinikmati oleh kanak-kanak yang menerimanya (contohnya keselamatan diri) melebihi kebimbangan orang ramai mengenai penyasaran yang bersifat eksploitasi. Adakah anda bersetuju dengan dakwaan syarikat tersebut? Berikan hujah anda.