



UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2017/2018

Mei/Jun 2018

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 **SEMUA** soalan.

Setiap soalan diperuntukkan 25 markah.

SOALAN 1 (25 markah)

Johan merupakan seorang usahawan produk minuman kesihatan. Beliau yakin bahawa produk minuman kesihatan keluaran syarikatnya mampu menembusi pasaran luar negara setelah dinobatkan sebagai salah satu jenama terunggul di Malaysia.

- (a) Bincangkan **LIMA (5)** faktor budaya yang perlu dipertimbangkan oleh Johan sebelum memasuki pasaran global.

(15 markah)

- (b) Berikan **TIGA (3)** contoh situasi yang boleh menghalang peletakan kedudukan (*positioning*) jenama produk minuman kesihatan keluaran syarikat Johan sebagai jenama global.

(10 markah)

SOALAN 2 (25 markah)

Kitar hidup keluarga merupakan antara asas pemetakan pasaran utama yang menjadi fokus pemasaran pelbagai jenis produk dan perkhidmatan.

- (a) Terangkan **LIMA (5)** siri / tahap dalam kitar hidup keluarga.

(15 markah)

- (b) Bagi setiap produk dan perkhidmatan berikut, tentukan siri/tahap dalam kitar hidup keluarga yang paling sesuai.

- (i) Percutian *Club-Med*

(2.5 markah)

- (ii) Pelan perlindungan pendidikan anak

(2.5 markah)

- (iii) Pemain MP3 dan MP4 Ipod

(2.5 markah)

- (iv) Majalah Pa&Ma

(2.5 markah)

SOALAN 3 (25 markah)

Bayangkan anda seorang pengusaha ubat gigi berjenama *Sinar*. Anda ingin mengetahui pengaruh reka bentuk pembungkusan dan maklumat label terhadap persepsi pengguna dan niat untuk membeli produk keluaran syarikat anda. Justeru, anda perlu menjalankan kajian bagi mencapai tujuan tersebut.

(a) Terangkan cara pelaksanaan **TIGA (3)** kaedah pengumpulan data yang sesuai digunakan dalam kajian tersebut.

(15 markah)

(b) Terangkan kebaikan dan keburukan setiap kaedah pengumpulan data yang telah anda huraikan di atas.

(10 markah)

SOALAN 4 (25 markah)

Yayasan XYZ merupakan sebuah organisasi bukan berasaskan keuntungan yang ditubuhkan bertujuan menjaga kebajikan dan kesejahteraan masyarakat, khususnya golongan terkebahawah. Antara aktiviti yang dijalankan oleh yayasan ini adalah menganjurkan program kesukarelawan dalam pelbagai program pembangunan komuniti di dalam mahupun di luar negara, menaja pengajian pelajar miskin pada semua peringkat persekolahan sehinggalah ke peringkat universiti, menyediakan bantuan kecemasan bencana alam dan sebagainya. Baru-baru ini, sebuah syarikat telah menyumbang sejumlah dana yang besar melalui inisiatif tanggung jawab sosial korporatnya kepada yayasan tersebut. Syarikat ini merupakan pengeluar dan pengilang kepada industri hiliran tembakau termasuklah rokok dan seumpamanya. Seperti yang kita maklum, rokok amat membahayakan kesihatan perokok itu sendiri dan orang-orang di sekelilingnya.

Pada pandangan anda sebagai seorang pengguna, wajarkah pihak yayasan menerima dana tersebut? Berikan hujah untuk menyokong pandangan anda itu.