

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama  
Sidang Akademik 1998/99

Ogos/September 1998

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. Soalan-soalan daripada Bahagian A adalah **WAJIB** dan pilih **DUA (2)** soalan daripada Bahagian B.

Bahagian A (WAJIB)

1. Andaikan anda ahli jawatankuasa induk SUKOM 1998. Anda perlu menarik minat orang ramai (tempatan dan antarabangsa) supaya datang menyaksikan Sukan Komanwel pada bulan September kelak. Bincangkan langkah-langkah yang perlu anda lakukan di dalam proses penyelidikan pengguna untuk menghasilkan strategi komunikasi yang terbaik untuk menyampaikan mesej tentang Sukan Komanwel ini kepada pasaran sasaran.

[25 markah]

2. (a) Bincangkan proses yang berlaku di dalam pembuatan keputusan pembelian oleh seorang pengguna bagi kedua-dua produk berpenglibatan tinggi (high involvement product) dan produk berpenglibatan rendah (low involvement product).

[20 markah]

- (b) Mengapakah peringkat-peringkat ini penting kepada seorang ahli pemasaran?

[25 markah]

Bahagian B

Jawab DUA (2) soalan.

3. (a) Mengapakan disiplin perlakuan pengguna penting?

[10 markah]

- (b) Berikan perbezaan-perbezaan yang terdapat di antara ketiga-tiga era penyelidikan perlakuan pengguna (era permulaan, era modernisma dan era selepas modernisma) dengan membincangkan model-model khusus yang digunakan di dalam setiap era.

[15 markah]

4. Apakah peranan tanggapan, tahap penglibatan diri dan ingatan di dalam pemrosesan maklumat pengguna?

[25 markah]

5. Terdapat empat peringkat di dalam proses penyebaran produk. Kenalpastikan pengaruh kumpulan bagi setiap peringkat. Bagaimanakah kumpulan-kumpulan ini mempengaruhi strategi pemasaran bagi sesuatu produk [seperti kamilan pasaran (marketing mix)].

[25 markah]

----ooo000ooo---