

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir  
Sidang Akademik 2007/2008

April 2008

**JRP 342 – PERLAKUAN PENGGUNA**

Masa : 3 jam

---

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

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 (20 markah)**

Ivan Pavlov adalah orang pertama yang menerangkan tentang pensyaratan dan mencadangkan sebagai model umum tentang bagaimana wujudnya pembelajaran.

- (a) Apakah teori pensyaratan klasik (*theory of classical conditioning*)? Terangkan dengan contoh yang sesuai.

(10 markah)

Sikap pengguna terhasil dan berubah penting kepada pemasar. Pengguna membeli produk baru dengan melihat kepada jenama yang diminatinya. Sikap yang diminati terhadap jenama menghasilkan kepuasan terhadap barang yang dipilih.

- (b) Apakah EMPAT (4) pengaruh utama terhadap sikap? Huraikan.

(10 markah)

**SOALAN 2 (20 markah)**

- (a) Ahli-ahli psikologi telah banyak menghasilkan teori tentang sikap (*attitude*) bertujuan untuk membantu menyelidik perlakuan individu pengguna dan pemasar memahami proses pembentukan sikap pengguna dengan lebih jelas. Antara teori sikap terkenal yang boleh diguna pakai oleh pemasar untuk memahami sikap pengguna ialah, Model Sikap Tiga Komponen (*Tricomponent Attitude Model*). Bincangkan TIGA (3) komponen yang terdapat dalam model ini.

(10 markah)

- (b) Apakah peringkat kitaran hayat keluarga tradisional (*Traditional family life cycle*)? Huraikan LIMA (5) peringkat asas.

(10 markah)

**SOALAN 3 (20 markah)**

Banyak kajian yang telah dijalankan dan membuktikan keberkesanan penggunaan selebriti dalam strategi komunikasi pemasaran masa kini, dan ini tidak terkecuali berlaku juga di negara kita. Penggunaan selebriti ini boleh mempengaruhi perlakuan pengguna khususnya dari segi kekuatan pengirim mempengaruhi kepercayaan penerima dalam proses komunikasi pengguna.

Bincangkan bagaimana pemasar boleh memanfaatkan penggunaan selebriti dalam proses komunikasi pemasaran bersertakan contoh dan gambarajah.

**SOALAN 4 (20 markah)**

- (a) Terangkan LIMA (5) peringkat proses adaptasi. Berikan SATU (1) contoh yang menerangkan keseluruhan proses adaptasi. (10 markah)
- (b) Apakah TIGA (3) peringkat pembuatan keputusan pengguna (*consumer decision making*)? Terangkan secara ringkas setiap peringkat. (10 markah)

**SOALAN 5 (20 markah)**

Menurut keratan majalah Personal Money, Elaine Boey telah memberikan tip-tip tentang bagaimana untuk menjimatkan cukai di dalam keratan bertajuk "*Ways to Save On Your Taxes*".

- (a) Berikan DUA (2) cara untuk menjimatkan cukai individu menurut Elaine Boey. (10 markah)

Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) telah menyusun semula pembahagian akaun ahli kepada 70 peratus akaun 1 dan 30 peratus akaun 2. Akaun 1 adalah untuk persaraan dan akaun 2 adalah untuk pendidikan, perumahan dan kesihatan. Oleh itu, setiap pengeluaran perlu mempunyai perancangan yang terinci

- (b) Kenapa pencarum KWSP perlu merancang pengeluaran dengan sebaiknya? Berikan DUA (2) sebab utama. (10 markah)