**ABSTRAK**

Dengan bertambahnya persaingan dalam lembaga keuangan khususnya di sektor industi perbankan menempati posisi yang strategis dalam menjembatani kebutuhan modal kerja dan investasi di sektor riil dan pemilikian dana. Situasi persaingan yang semakin ketat antar bank maka perusahaan perbankan terus berupaya bersaing dalam menghimpun dana dari masyarakat dengan memberikan jasa pelayanan yang terbaik kepada nasabah, dan memberikan informasi akan pengetahuan produk kepada masyarakat diantaranya Bank OCBC NISP dengan produk unggulannya yaitu tabungan TANDA 360 (*Three sixty*).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan produk tabungan Tanda 360 (*Three Sixty*) terhadap proses keputusan menjadi nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang sudah memiliki tabungan Tanda 360 (*Three Sixty*) di Bank OCBC NISP Cabang Asia Afrika Bandung. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 95 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik analisis digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian memperlihatkan secara parsial bahwa pengetahuan produk tabungan tanda 360 (*Three* Sixty) berpengaruh signifikan terhadap proses keputusan menjadi nasabah. Sedangkan pengaruh variabel pengetahuan produk tabungan tanda 360 (*Three* Sixty) berpengaruh signifikan terhadap proses keputusan menjadi nasabah memberikan pengaruh yang tinggi dengan persentase sebesar 94,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Kata kunci : Pengetahuan Produk, Proses Keputusan Menjadi Nasabah

**ABSTRACT**

With increasing competition in the financial institutions sector, especially in the banking industry, occupies a strategic position in bridging the working capital needs and investments in the real sector and pemilikian funds. The situation increasingly fierce competition among banks, the banking company continues to compete in collecting funds from the public by providing the best customer service to customers, and provide information for knowledge products to the communities of which Bank OCBC NISP with its superior product that is saving SIGNS 360 (Three sixty) ,

The purpose of this study was to determine the effect of savings product knowledge Signs 360 (Three Sixty) against a customer's decision process. The population in this study is the customers who already have savings Signs 360 (Three Sixty) at Bank OCBC NISP Bandung Asian-African branch. Samples are taken by 95 respondents. The data used in this study are primary data by distributing questionnaires to the respondents. Analysis technique used is multiple linear regression analysis.

The test results showed that partial knowledge of savings products marks 360 (Three Sixty) significantly influence a customer's decision process. While the influence of variable savings product knowledge marks 360 (Three Sixty) significantly affects the decision process of a customer of a high impact with a percentage of 94.2% is influenced by other variables not examined.

 Keywords: Knowledge Products, Being Customer Decision Process

**MOTTO**

“Aset paling berharga yang anda miliki adalah sikap positif”

(Bobbi De Potter, dalam Dreydea & Vos,

Revolusi Cara Blajar, Kaifa, Jakarta)

Jadikan kegagalan menjadi motivasi untuk keberhasilan

Jadikan kesedihan menjadi harapan senyum kebahagiaan

Jadikan hambatan menjadi bukan batasan untuk terus maju kedepan

Hidupmu adalah Jalanmu

Dzakwan Alfatih & Kayyisah Alesha adalah masa depan ku

(chaecha)

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**DATA PRIBADI**

N a m a : Resha Juwita

Jenis Kelamin : Wanita

Status : Menikah

Tempat, tgl lahir : Bandung, 02 Januari 1991

Berat, tinggi badan : 45kg, 157cm

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Pendidikan Akhir : S1 Manajemen - Universitas Pasundan.

Tempat tinggal : Jl. Teratai V no.1 rt 04 rw 12 - Cibadung Kidul –

Panyilekan - Bandung

KTP : Jl. Cinta Asih 377/122 - 02/12 - Cibangkong –

Batununggal - Bandung 40273

Telepon : 🕿 (022) 7313139 - 🖁 0812-2160-1001

E-mail : Reshajuwita\_chae@yahoo.com

Nama Bapak : Drs. H. Tobur

Nama Ibu : Hj. Oon Nurjanah

**PENDIDIKAN FORMAL**

1. Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Pasundan
2. SMK “SMIP YPPT” Bandung Lulusan Tahun 2008
3. SMP Negri 20 Bandung Lulusan Tahun 2005
4. SD Asy-Syifa 2 Bandung Lulusan Tahun 2002