

## ABSTRAK

PT. BNI Syariah Surabaya mencoba memberikan pelayanan yang terbaik untuk mempertahankan nasabah bank dalam menggunakan produk tabungan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, keandalan, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan pada PT. BNI Syariah Surabaya. Desain penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2013 yang terletak di Jl. Raya Bukit Darmo Boulevard No. 8A-8B Surabaya Barat. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan (akad *wadi'ah* dan *mudharabah*) yang berjumlah 24.500 nasabah. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 nasabah berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin,. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan PT. BNI Syariah Surabaya sebagian besar dinilai nasabah baik (91,0%) dan keputusan nasabah tabungan berada pada kategori kuat (79,0%). Sementara itu, hasil uji pengaruh menunjukkan pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah tabungan PT. BNI Syariah Surabaya. Nilai adjusted R Square ( $R^2$ ) yaitu 0,507 menunjukkan bahwa sebesar (50,7%) pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh terhadap keputusan nasabah tabungan. Sisanya, sebesar (49,3%) dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Adapun persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut.  $Y=0,261X_1+0,365X_2+0,188X_3+0,190X_4+0,163X_5$ . Sementara itu, hasil uji F dengan nilai sebesar 7,272 atau signifikan sebesar 0,000 (dibawah taraf signifikan 0,1) menunjukkan bahwa pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, keandalan, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Kata kunci: pelayanan (daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik), keputusan nasabah tabungan.