

## ***ABSTRAK***

PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan memiliki cakupan wilayah operasional yang meliputi wilayah Kota Pekalongan, Kabupaten Pekalongan, Kabupaten Tegal, Kota Tegal, Kabupaten Brebes, Kabupaten Batang, dan Kabupaten Pemasang. Data tahun 2000 hingga 2011 menunjukkan terjadinya perlambatan ekspansi dalam peningkatan dana pihak ketiga (DPK) dibandingkan dengan pergerakan pada periode 6 tahun terakhir sejak tahun 2012 sampai tahun 2018. Gambaran stagnansi ini menunjukkan bahwa masih terdapat hal-hal yang belum dioptimalkan dalam melakukan pengelolaan dan *maintenance* nasabah dana, meskipun layanan yang diberikan oleh setiap pegawai khususnya *sales* telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *personal attitude bankers* dan persepsi manfaat terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Analisis data menggunakan SEM (Structural Equation Model) dengan software AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *personal attitude bankers* dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

*Kata Kunci: Personal attitude bankers, Persepsi manfaat, Customer satisfaction, Customer Loyalty*