

DAFTAR PENELITIAN PT BPR BANK SLEMAN (PERSERODA) TAHUN 2023

No	Tahun Penelitian	Nama Penelitian	Keterangan
1	2023	Survei Kepuasan Nasabah	Bekerjasama dengan Universitas Gadjah Mada (UGM)



Laporan

SURVEI KEPUASAN NASABAH 2023

Bank Sleman



Ringkasan Eksekutif

Nilai kepuasan
pelanggan **4,5**

Net promoter score
(NPS) **10%**

Produk yang paling
diminati Tabungan
85%

Produk Bank
Sleman dipilih
karena sesuai
kebutuhan **34%**

Key Highlight

- Responden dalam survei sebanyak **1.596 orang** yang merupakan nasabah aktif Bank Sleman yang berasal dari 3 kantor cabang Bank Sleman dan 12 kantor kas.
 - Rata-rata usia responden adalah **39 tahun**.
 - Responden yang berpartisipasi dalam survei ini didominasi oleh **perempuan**, yaitu **sebanyak 68%**, sisanya 32% adalah responden laki-laki.
 - Secara keseluruhan usia responden terbanyak, yaitu **37%** berada pada **rentang usia 30-39 tahun**.
 - Profesi responden didominasi oleh **Guru, ASN dan Swasta** yaitu sebanyak masing-masing **57%, 26% dan 17%**.
- Nilai kepuasan pelanggan tertinggi pada pelayanan **frontliner** yaitu sebesar **4,64** kemudian pada sistem informasi sebesar masing-masing 4,48 dan **terendah pada sarana dan prasarana sebesar 4,40**. Sebagian besar nasabah menganggap bahwa suku bunga tabungan, kredit dan deposito Bank Sleman sedang.

Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa Bank Sleman sudah sangat baik dari aspek kepuasan pelanggan. Secara umum, nasabah Bank Sleman sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh frontliner.

Selain itu, produk yang ditawarkan Bank Sleman sangat berkualitas, sistem informasi yang cukup mumpuni, dan sarana prasarana di kantor pusat maupun kantor cabang yang sudah cukup baik.

Namun, Bank Sleman perlu meningkatkan sistem informasi dan keamanan transaksi perbankan untuk menjaga persaingan yang semakin kompetitif dan keberlanjutan perbankan.

