ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesadaran nasabah muda terhadap dimensi *environmental, social, and governance* (ESG), menguji pengaruh masing-masing dimensi ESG terhadap loyalitas nasabah muda, serta mengidentifikasi dimensi yang memberikan pengaruh paling dominan. Penelitian menggunakan metode campuran *(mixed methods)* dengan mengintegrasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif guna memperoleh pemahaman yang lebih objektif, valid, dan komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Populasi penelitian adalah nasabah muda PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. di wilayah Sumatera Barat yang berusia 18–35 tahun dan berstatus sebagai nasabah aktif. Sampel kuantitatif ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sebanyak 150 responden. Analisis kuantitatif didukung oleh data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara dengan lima informan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran ESG pada nasabah muda lebih banyak terbentuk melalui pengalaman terhadap praktik nyata dibandingkan pemahaman konseptual mengenai ESG. Implementasi ESG dinilai melalui layanan perbankan digital yang ramah lingkungan, tanggung jawab sosial, pembiayaan berkelanjutan, serta tata kelola yang transparan dan akuntabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi lingkungan, sosial dan tata kelola berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah muda, dengan dimensi lingkungan memiliki pengaruh paling dominan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi kesadaran nasabah terhadap penerapan prinsip ESG, semakin kuat pula loyalitas mereka terhadap perusahaan perbankan. Konsistensi dalam penerapan praktik ESG juga berpotensi memperkuat kepercayaan dan kepuasan nasabah, yang selanjutnya dapat mendukung terbentuknya hubungan jangka panjang antara nasabah muda dan perusahaan perbankan.

Kata kunci: ESG, *Environmental*, *Social*, *Governance*, loyalitas nasabah, perbankan, keberlanjutan.

SEMARANG
FEB UNDIP