DAFTAR ISI

HALAMA JUDUL ..... **i**
SERTIFIKASI ..... **ii**
PENGESAHAN TESIS ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah **1**
1.2 Rumusan Masalah **9**
1.3 Tujuan Penelitian **10**
1.4 Manfaat Penelitian **11**
1.5 Batasan Penelitian **11**
1.6 Sistematika Penulisan **11**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **14**
2.1 Kajian Teori **14**
2.1.1 Konsep *Environmental, Social, and Governance* (ESG) **14**
2.1.2 Loyalitas Nasabah **15**
2.1.3 Generasi Muda dan Kesadaran ESG **16**
2.2 Penelitian Terdahulu **17**
2.3 Kerangka Teoritis **19**
2.4 Kerangka Pemikiran **26**
2.5 Pengembangan Hipotesis Penelitian **26**

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 28
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 28
3.2 Populasi dan Sampel 30
3.3 Jenis dan Sumber Data 31
3.4 Teknik Pengumpulan Data 31
3.5 Instrumen Penelitian 31
3.5.1 Wawancara 32
3.5.2 Observasi 32
3.5.3 Kuesioner 32
3.6 Definisi Operasional Variabel 34
3.7 Teknik Analisis Data 35
3.7.1 Analisis Data Kuantitatif 35
3.7.2 Analisis Kuantitatif 40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 45
4.1 Profil Responden 45
4.2 Statistik Inferensial 49
4.2.1 Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model) 49
4.2.2 Hasil Pengujian Model Structural (Inner Model) 54
4.3 Hasil Uji Hipotesis 56
4.4 Hasil Penyajian Data Kualitatif 59
4.4.1 Tingkat Kesadaran dan Pemahaman Nasabah Muda terhadap ESG BRI 59
4.4.2 Pengaruh Dimensi ESG terhadap Loyalitas Nasabah Muda BRI 63
4.4.3 Peran ESG dalam Pembentukan Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Nasabah Muda 67
4.5 Pembahasan 70
4.5.1 Tingkat Kesadaran ESG Pada Nasabah Muda Perbankan Di Indonesia. 70
4.5.2 Kesadaran Lingkungan terhadap Loyalitas Nasabah 75

4.5.3 Kesadaran ESG Dimensi Sosial terhadap Loyalitas Nasabah 78
4.5.4 Kesadaran ESG Dimensi Tata Kelola terhadap Loyalitas Nasabah 80
4.5.5 Dimensi ESG yang Memberikan Pengaruh Paling Besar terhadap Loyalitas Nasabah Muda 82

BAB V PENUTUP 85
5.1 Kesimpulan 85
5.2 Implikasi Manajerial 87
5.3 Keterbatasan Penelitian 88
5.4 Saran 89

DAFTAR PUSTAKA 91
LAMPIRAN 94

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP