

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Minat Beli *Financial Teknologi (FinTech)* Milenial di Surabaya saat Pandemi *Covid-19* Tahun 2020 – 2021 yang dimediasi *Cashless Society*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat dari penyebaran kuisisioner yang sesuai kriteria penelitian. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Sampel terdiri dari 66 millenial di Surabaya. Dengan menggunakan WarpPLS 6.0 dengan tingkat signifikansi 0,05.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan, loyalitas, *cashless society* berpengaruh positif terhadap minat beli. Selanjutnya, kepuasan, loyalitas, minat beli, berpengaruh positif terhadap *cashless society*. *Cashless society* memediasi pengaruh kepuasan dan loyalitas terhadap minat beli.

Kata kunci: kepuasan, loyalitas, minat beli dan *cashless society*.