

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang terpenting dalam hal kesetiaan konsumen terhadap merek. Dengan literasi finansial Masyarakat Indonesia yang masih sangat kecil apakah akan memperkuat atau memperlemah hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan terhadap merek. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Sampel dari penelitian ini adalah 101 responden (Generasi Z). Data diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS 26. Hasil dari penelitian ini adalah *customer satisfaction* mempengaruhi *brand loyalty*, financial literacy mempengaruhi *brand loyalty*, dan *financial literacy* tidak mampu memoderasi pengaruh *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty*.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, loyalitas merek, literasi finansial