

RINGKASAN

FISA AULIA. Kepuasan Konsumen terhadap Epok-Epok isi Ikan Tongkol di CV Citra Sari Kota Tanjungpinang. Dibimbing oleh LINDA WATY ZEN dan KHAIRUL HAFSAR.

Provinsi Kepulauan Riau memiliki sumber daya perikanan yang besar dan produk olahan perikanan yang beragam sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen akan makanan sehat, praktis, dan menarik dari segi rasa dan kemasan. Produk olahan perikanan memiliki peran penting karena dapat meningkatkan nilai tambah hasil tangkapan laut. Epok-epok ikan merupakan salah satu produk olahan hasil perikanan yang populer di Kota Tanjungpinang yang tersedia di CV Citra Sari. Perusahaan ini bergerak dibidang produksi makanan tradisional dan telah menghasilkan berbagai produk yang diminati oleh kalangan masyarakat. Keberadaan epok-epok ikan tidak hanya berperan sebagai makanan konsumsi sehari-hari tetapi, telah menjadi pilihan masyarakat sebagai oleh-oleh khas daerah. Salah satu indikator penting dalam menentukan keberhasilan pemasaran produk olahan perikanan adalah tingkat kepuasan konsumen. Penelitian bertujuan menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap epok-epok isi ikan tongkol di CV Citra Sari dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kepuasan konsumen terhadap epok-epok isi ikan tongkol. Penelitian dilaksanakan pada September - Oktober 2025 di CV Citra Sari Kota Tanjungpinang. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder, menggunakan teknik pengumpulan data observasi, kuesioner dan dokumentasi. Populasi penelitian yaitu konsumen epok-epok isi ikan tongkol di CV Citra Sari Kota Tanjungpinang. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah pengambilan sampel secara kebetulan dengan jumlah responden sebanyak 68 responden. Hasil penelitian menunjukkan nilai indeks kepuasan konsumen adalah 74,48% yang menunjukkan bahwa konsumen puas terhadap epok-epok isi ikan tongkol di CV Citra Sari. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah rasa dan harga. Hal tersebut memperlihatkan bahwa tingkat dari kepuasan konsumen terhadap epok-epok ikan tongkol di CV Citra Sari sudah tercapai. Dengan demikian, CV Citra Sari Kota Tanjungpinang perlu mempertahankan kualitas rasa dan konsistensi ukuran produk yang selama ini telah dinilai baik oleh konsumen. Selain itu, untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan memberikan perhatian lebih pada perbaikan aspek warna produk guna memperkuat daya tarik visual.

Kata kunci : CV Citra Sari, Epok-Epok Ikan, Kepuasan Konsumen, Tanjungpinang

SUMMARY

Fisa Aulia. *Consumer Satisfaction with Tuna-Filled Epok-epok at CV Citra Sari, Tanjungpinang City*. Supervised by Linda Waty Zen and Khairul Hafsar.

The Riau Islands Province has abundant fishery resources and a wide variety of processed fishery products, enabling it to meet consumer demand for healthy, practical, and appealing food in terms of taste and packaging. Processed fishery products play an important role because they increase the added value of marine catches. *Epok-epok* fish is one of the popular processed fishery products in Tanjungpinang City and is available at CV Citra Sari. This company operates in the traditional food production sector and has produced various products that are well received by the community. The existence of *epok-epok* fish is not only significant as a daily food product but has also become a popular choice as a regional souvenir. One of the important indicators in determining the success of marketing processed fishery products is the level of consumer satisfaction. This study aims to analyze the level of consumer satisfaction with *epok-epok* filled with mackerel tuna (*Euthynnus affinis*) at CV Citra Sari using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods, as well as to identify the factors influencing consumer satisfaction with the product. The research was conducted from September to October 2025 at CV Citra Sari in Tanjungpinang City. This study employed a quantitative research method. The research data consisted of primary and secondary data, collected through observation, questionnaires, and documentation. The research population comprised consumers of *epok-epok* filled with mackerel tuna at CV Citra Sari in Tanjungpinang City. The sampling method used was accidental sampling, with a total of 68 respondents. The results showed that the consumer satisfaction index value was 74.48%, indicating that consumers were satisfied with the *epok-epok* filled with mackerel tuna at CV Citra Sari. The main factors influencing consumer satisfaction were taste and price. These findings indicate that the level of consumer satisfaction with the product has been achieved. Therefore, CV Citra Sari in Tanjungpinang City needs to maintain the quality of taste and the consistency of product size, which have been positively evaluated by consumers. In addition, to further enhance overall consumer satisfaction, greater attention should be given to improving the product's color to strengthen its visual appeal.

Keywords: CV Citra Sari, Fish Epok-epok, Consumer Satisfaction, Tanjungpinang