

ABSTRACT

Wedding is one of the most important and beautiful thing in a human life, they want that happen only once in their lifetime, that's why they aren't mind if they have to spend lot of money to have an unforgettable wedding. For some of Indonesian, wedding party is often considered as someone social status acknowledgement. Wedding party is the one of High Involvement service, that is when a consumer have spent a huge of money and they want the best service as a return. Through Ethnography, segmentation for a Wedding Organizer's consumer will be described very well and clearly, so that the best service will be delivered to the correct consumer.

Keywords: *high involvement, segmentation, ethnography*

ABSTRAK

Pernikahan adalah salah satu momen terpenting dan terindah dalam kehidupan seseorang, mereka mengharapkan pesta pernikahan dilaksanakan sekali seumur hidupnya, Untuk itulah tidak jarang mereka mengeluarkan biaya yang jumlahnya tidak sedikit untuk menyelenggarakan pesta pernikahannya. Bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, pesta pernikahan seringkali dianggap sebagai gambaran atau pengakuan terhadap status sosial seseorang. Pesta pernikahan dianggap sebagai sebuah kebutuhan yang bersifat High Involvement, di mana konsumen sudah mengeluarkan sejumlah dana yang cukup besar dan mereka menginginkan pelayanan dan hasil yang memuaskan juga. Melalui metode Etnografi, segmentasi bagi pelanggan Wedding Organizer dapat dilakukan secara jelas dan tepat sehingga pelayanan yang terbaik dapat diberikan kepada pihak yang tepat.

Kata kunci: *keterlibatan tinggi, segmentasi, etnografi*