

ABSTRAK

Berhasil atau tidaknya sebuah *event organizer* menjalankan tugasnya dalam mengadakan suatu acara, dapat dilihat dari kepuasan klien yang menyewa jasanya. Hal ini pula yang menentukan apakah *event organizer* tersebut dapat bertahan ditengah ketatnya persaingan bisnis yang ada saat ini. *Consumer insights* menangkap bagaimana konsumen bereaksi dan beremosi dengan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan, dan melalui metode *ethnography* dapat diketahui lebih mendalam bagaimana persepsi konsumen sehingga didapatkan spesifikasi kebutuhan konsumen yang berujung pada tercapainya kepuasan konsumen.

Diantara banyaknya perusahaan *event organizer* yang ada di Surabaya saat ini, VELOCE adalah salah satu diantaranya yang sejak awal mula berdiri hingga hari ini merupakan sebuah *event organizer* yang digagas oleh anak-anak muda yang memiliki *passion* tinggi dalam memberikan pelayanan yang terbaik terutama dalam bidang *wedding organizer*.

Consumer insights yang merupakan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen VELOCE *event organizer* memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap jasa yang diberikan selama bekerja sama dengan VELOCE *event organizer* dalam penyelenggaraan pesta pernikahan para konsumen tersebut.

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa penggunaan metode *ethnography* untuk mengetahui *consumer insights* sangat tepat digunakan untuk memperoleh informasi sejauh mana kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan evaluasi kedepannya.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen , *Consumer Insights*, *Ethnography*