

## ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada fakta yang menunjukkan bahwa komunikasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari manusia. Saat ini kebutuhan akan informasi semakin meningkat. Selain itu konsumen juga membutuhkan hiburan-hiburan yang dapat diakses langsung setiap saat, dan berbagai fasilitas-fasilitas lainnya yang ditawarkan oleh layanan 3G ini. Hal ini semakin didukung dengan tersedianya *provider-provider* yang menyediakan fasilitas layanan 3G, dan juga didukung oleh *handset-handset* yang mendukung fasilitas 3G.

Penelitian terhadap perilaku konsumen digunakan untuk mendefinisikan perilaku konsumen yang ditunjukkan pada saat melakukan pencarian, pembelian, mengkonsumsi, dan melakukan evaluasi serta menentukan produk, jasa atau ide yang diharapkan akan dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif murni karena dalam penelitian ini bertujuan mendapatkan gambaran mengenai perilaku konsumen dalam membuat keputusan dalam membeli dan menggunakan layanan 3G di Surabaya. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa konsumen pengguna layanan 3G mempunyai perilaku konsumen yang beragam.