ABSTRAK

Pelatihan merupakan kegiatan yang memiliki peran penting untuk sumber daya manusia guna untuk menambah pengetahuan dan ketrampilan baik untuk sumber daya manusia yang sedang mempersiapkan diri memasuki lapangan pekerjaan, juga untuk sumber daya manusia yang sudah bekerja agar kemampuan serta kapabilitas yang dimiliki selalu terjaga guna untuk mengamankan existensi atau untuk peningkatan karir. Penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Program Pelatihan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Pada PT Kereta Api Indoneia (Persero)” , memiliki rumusan masalah bagaimana persepsi pelatihan dan harapan pelatihan di mata peserta pelatihan, serta bagaimana *gab* antara persepsi dan harapan terhadap program pelatihan di mata peserta pelatihan yang dinilai dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Variabel dalam penelitian ini adalah Program Pelatihan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif , Deskriptif dan analisis dimensi program pelatihan menggunakan *metode Importance Perfomance Analysis*. Populasi penelitian ini adalah karyawan PT Kereta Api Indonesia yang menjadi peserta pelatihan di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto (BPOPSAR Agus Suroto). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 61 responden.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis deskriptif terhadap layanan yang diterima, kepuasan program pelatihan operasional PT Kereta Api Indonesia (Persero) secara keseluruhan berada pada kategori tinggi dengan mendapatkan persentase 73,6% menurut tanggapan responden. Berdasarkan perhitungan, nilai GAP terkecil terdapat pada pernyataan ke-15 yaitu informasi yang jelas mengenai jadwal pelatihan , sedangkan nilai GAP terbesar terdapat pada pernyataan ke-16 waktu pelaksanaan pelatihan tidak melebihi 8 jam/hari. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat selisih antara layanan yang diterima dengan harapan karyawan.

Kata Kunci : Program Pelatihan, *Importance Performance Analysis*, PT KAI