

## **PENGARUH KOMUNIKASI VERTIKAL, DAN *CHARACTER DEVELOPMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA MERCURE RESORT SANUR**

**Luh Putu Violita Santi Dewi<sup>1</sup>, I Wayan Sujana<sup>2</sup>, Ni Nyoman Ari Novarini<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: Vsanti793@gmail.com

### **ABSTRAK**

Banyaknya pertumbuhan bisnis maupun industri saat ini, mengakibatkan sumber daya manusia akan semakin dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas perusahaan. Fenomena yang terjadi pada Mercure Resort Sanur yaitu terjadinya *miss communication* antara pihak manajemen dengan karyawan dan kurang berkembangnya karakter para karyawan yang menyebabkan perkembangan kinerja karyawan sulit melampaui target. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi vertikal dan *character development* terhadap kinerja karyawan pada Mercure Resort Sanur. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 113 responden dengan menggunakan metode slovin. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS *release version 25.0 for windows*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) komunikasi vertikal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan (2) *character development* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Adanya penelitian ini diharapkan dapat membawa dampak positif bagi pihak Mercure Resort Sanur dalam meningkatkan kualitas dari berbagai aspek.

**Kata kunci: komunikasi vertikal, *character development*, kinerja karyawan**

### **ABSTRACT**

*The amount of business and industry growth today, resulting in human resources will be increasingly needed to improve the quality of the company. The phenomenon that occurs at Mercure Resort Sanur is the occurrence of miss communication between management and employees and less developed character of employees that makes the development of employee performance difficult beyond the targets that have been determined. This research was conducted with the aim to find out the influence of vertical communication and character development on employee performance at Mercure Resort Sanur. The sample used in the study was 113 respondents using the slovin method. The data analysis technique used in this study is a multiple linear regression analysis technique using the help of the SPSS release version 25.0 for windows program. The results of this study show that: (1) vertical communication has a positive and significant effect on employee performance, and (2) character development has a positive and significant effect on employee performance. The existence of this research is expected to have a positive impact on Mercure Resort Sanur in improving the quality of various aspects.*

**Keywords: vertical communication, *character development*, employee performance**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan dunia bisnis di Indonesia pada saat ini dapat dikatakan semakin pesat. Dengan banyaknya pertumbuhan bisnis maupun industri saat ini, maka sumber daya manusia akan semakin dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas perusahaan baik dari sisi operasional maupun produk yang di pasarkan oleh perusahaan serta untuk mengoperasikan sistem manajemen yang akan diterapkan oleh perusahaan tersebut. Hasibuan (2014:9) mengemukakan bahwa salah satu hal yang harus diperhatikan dalam perusahaan agar mampu berjalan sesuai dengan tujuan serta visi dan misi yang diharapkan oleh manajemen adalah karyawan, dikarenakan dengan adanya karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi tentu dapat membantu perusahaan atau organisasi mencapai tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut, karena peran karyawan dalam membangun keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dilihat dari bentuk kinerja karyawan tersebut, dimana kinerja karyawan merupakan poin atau indikator yang sangat penting dalam menilai apakah karyawan tersebut cukup berkompeten. Kinerja dari karyawan dapat dinilai dan ditingkatkan dengan memperhatikan beberapa indikator seperti komunikasi vertikal dan *character development* (pengembangan karakter), dimana kedua indikator tersebut memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan kinerja dari masing-masing karyawan, mengingat bahwa kinerja karyawan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi. Adanya komunikasi yang baik di dalam suatu perusahaan atau organisasi sangat berpengaruh terhadap jalannya setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan

atau organisasi tersebut, dimana komunikasi memiliki peranan yang cukup penting dalam sistem manajemen organisasi, sebagaimana dijelaskan oleh T. Hani Handoko (2013:272) bahwa komunikasi merupakan proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain, maka dari itu komunikasi sangat diperlukan dalam suatu perusahaan atau organisasi untuk menjalin hubungan baik antara pihak internal dengan internal yaitu komunikasi yang terjalin antara atasan dengan karyawan, dimana bentuk komunikasi tersebut dapat menggunakan jenis komunikasi vertikal atau jenis komunikasi dari pimpinan kepada karyawan dan sebaliknya sehingga terjadi hubungan timbal balik. Apabila faktor komunikasi yang dijalankan dalam suatu perusahaan cukup efektif maka akan membawa dampak positif terhadap upaya peningkatan kinerja karyawan. *Character development* atau pengembangan karakter juga merupakan indikator yang memiliki pengaruh terhadap upaya peningkatan kinerja karyawan, dimana dengan adanya *character development* (pengembangan karakter) suatu perusahaan atau organisasi dapat menilai dan mengetahui kualitas setiap karyawan yang nantinya dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut yang akan berdampak pada keberhasilan jalannya suatu perusahaan sesuai dengan tujuan serta visi dan misinya.

Mercure Resort Sanur merupakan salah satu hotel yang berada di Denpasar dengan konsep bangunan yang membuat konsumen merasa berada di daerah lombok, dimana Mercure Resort Sanur menyajikan penginapan dengan pemandangan pantai dengan pasir putih serta suasana yang menenangkan

dilengkapi dengan taman bernuansa tropikal seluas lima hektar yang menciptakan memori yang akan selalu dikenang oleh setiap konsumen yang mengunjungi Mercure Resort Sanur. Mercure Resort Sanur tentu akan menerapkan sistem manajemen yang baik untuk terus untuk meningkatkan kualitasnya, dimana hal tersebut tidak jauh dari penerapan komunikasi dan *character development* atau pengembangan karakter karyawan pada Mercure Resort Sanur. Pihak manajemen Mercure Resort Sanur memberikan program pengembangan kinerja karyawan yang berupa pelatihan kerja atau training untuk membentuk karyawan yang berkompeten. Hal tersebut tentu di dukung dengan penerapan komunikasi yang baik dan tepat untuk membangun karakter dari setiap karyawan yang bekerja di Mercure Resort Sanur, Denpasar.

Peneliti dalam hal ini ingin mengetahui pengaruh komunikasi vertikal, dan *character development* terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas peneliti menganggap komunikasi vertikal, dan *character development* menjadi permasalahan yang menarik untuk dikaji dan diteliti lebih lanjut, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Vertikal dan *Character Development* Terhadap Kinerja Karyawan”.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui apakah komunikasi vertikal berpengaruh dalam peningkatan kinerja karyawan pada

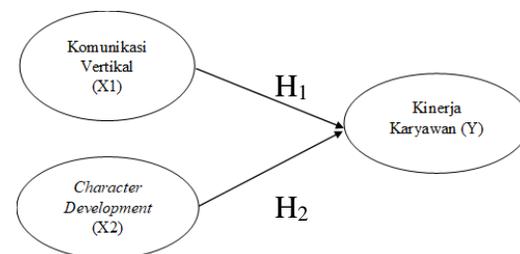
Mercure Resort Sanur. (2) Untuk mengetahui apakah *character development* berpengaruh dalam peningkatan kinerja karyawan pada Mercure Resort Sanur.

## II. KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

### 2.1 *Goal-Setting Theory*

Penelitian ini menggunakan *Goal-Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*) yang menyatakan adanya hubungan yang tidak terpisahkan antara penetapan tujuan dan kinerja. *Goal-Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku pegawai dan kinerja dalam organisasi (Lunenburg, 2011). Berdasarkan pendekatan *Goal-Setting Theory*, keberhasilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh industri perhotelan tersebut, dimana variabel komunikasi vertikal, dan *character development* merupakan faktor penentu keberhasilan pencapaian tujuan.

### 2.2 Model Penelitian



Sumber : Kerangka Berpikir

## 2.3 Hipotesis Penelitian

1. H1: Komunikasi vertikal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
2. H2: *Character Development* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

## III. METODE PENELITIAN

### 3.1 Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari terjadinya kerancuan atau kesalahpahaman mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka berikut paparan definisi operasional variabel

1. Komunikasi vertikal  
Berdasarkan Suranto AW (2011:155), untuk mengukur efektivitas dari komunikasi vertikal terdapat beberapa indikator, yaitu :
  - a) Pemahaman
  - b) Kesenangan
  - c) Pengaruh pada sikap
  - d) Hubungan baik
  - e) Tindakan
2. *Character development*  
Heather (2017) mengemukakan untuk mengukur efektivitas dari *character development* atau pengembangan karakter terdapat beberapa indikator, yaitu :
  - a) Pemanduan
  - b) Pujian dan hadiah
  - c) Pendefinisian dan pelatihan
3. Kinerja Karyawan  
Menurut Mangkunegara (2017: 75) untuk mengukur efektivitas dari kinerja karyawan terdapat beberapa indikator, yaitu :
  - a) Kualitas atau mutu
  - b) Kuantitas atau jumlah

- c) Ketepatan waktu
- d) Efektivitas dan efisiensi

### 3.2 Populasi dan sampel

Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh staff dan karyawan Mercure Resort Sanur yaitu sebanyak 157 karyawan. Pada penelitian ini ukuran sampel akan dihitung dengan menggunakan metode Slovin. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlah sampel harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, melainkan dapat ditentukan dengan rumus perhitungan sederhana dan presentase kelonggaran yang digunakan sebesar 5% atau  $e = 0,05$  dan hasil perhitungan responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 112,74 atau disesuaikan menjadi 113 responden. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *probability sampling: simple random sampling*, dimana teknik *sampling* ini memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

### 3.3 Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. (Sugiyono, 2015: 21) menyatakan bahwa analisis regresi linear berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Model regresi linear berganda dilukiskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \alpha + b_1K + b_2C$$

Keterangan :

$\hat{Y}$  = Kinerja Karyawan

$\alpha$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi dari komunikasi vertikal

$b_2$  = Koefisien regresi dari *character development*

K = Komunikasi vertikal

C = *Character development*

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Karakteristik responden

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan, berdasarkan empat karakteristik yang dinilai yaitu jenis kelamin, tingkat usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja dapat dijelaskan secara statistik. Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 68 orang dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang. Berdasarkan tingkat usia diketahui bahwa jumlah responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 5 orang, berusia 20-30 tahun sebanyak 54 orang, berusia 31-40 tahun sebanyak 40 orang, dan > 40 tahun sebanyak 14 orang. Berdasarkan tingkat pendidikan yaitu dari 113 responden terdapat 6 orang karyawan berpendidikan SMA/SMK, 86 orang karyawan berpendidikan Diploma, 20 orang karyawan berpendidikan S1, dan 1 orang berpendidikan S2. Berdasarkan masa kerja yaitu jumlah responden dengan masa kerja < 2 tahun sebanyak 5 orang, dengan masa kerja 3-6 tahun sebanyak 45 orang, dengan masa kerja 7-10 tahun sebanyak 42 orang dan dengan masa kerja > 10 tahun sebanyak 21 orang.

### 4.2 Uji instrumen penelitian

#### 1. Uji validitas

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki koefisien positif dan lebih besar dari 0,3 dengan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan pada kuesioner terbukti valid.

#### 2. Uji reliabilitas

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *cut off cronbach alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa kuesioner penelitian dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

### 4.3 Uji asumsi klasik

#### 1. Uji normalitas

Berdasarkan hasil pada pengolahan data yang telah dilakukan, ditunjukkan bahwa nilai *Exact Sig. (2-tailed)* bernilai 0,099 dimana angka tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

#### 2. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pada pengolahan data yang telah dilakukan, ditunjukkan bahwa nilai *tolerance* bernilai > 0,1 dan untuk nilai *variance inflation factor* (VIF) bernilai > 0,1 maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel bebas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada variabel komunikasi vertikal dan *character development*.

- Uji heteroskedastisitas  
Berdasarkan hasil pada pengolahan data yang telah dilakukan, ditunjukkan bahwa nilai signifikansi  $\alpha > 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada model regresi tersebut dan model regresi tersebut dikatakan layak untuk memprediksi variabel terikat.

**4.4 Hasil analisis data**

- Analisis Regresi Linear Berganda  
Hasil dari analisis regresi linear berganda dilakukan dengan bantuan program SPSS *release version 25.0 for windows* yang ditunjukkan pada tabel dengan paparan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi hasil perhitungan analisis regresi berganda**

Model		Unstandardised Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.657	.374		4.435	.000
	Komunikasi Vertikal	.392	.081	.419	4.840	.000
	Character Development	.253	.080	.275	3.169	.002
R : .600						
R <sup>2</sup> : .360						
Adjusted R <sup>2</sup> : .349						
F Statistic : .28533						
Sig F : .000						

Sumber : Data diolah (2021)

$$\hat{Y} = \alpha + b_1K + b_2C$$

$\alpha = 1,657$  artinya apabila tidak ada perhatian terhadap komunikasi vertikal dan *character development* maka skor kinerja karyawan adalah sebesar rata-rata 1,657  
 $b_1 = 0,392$  artinya apabila komunikasi vertikal ( $X_1$ ) meningkat dan *character development* ( $X_2$ ) konstan maka

kinerja karyawan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar rata-rata 0,392.

$b_2 = 0,253$  artinya apabila *character development* ( $X_2$ ) meningkat dan komunikasi vertikal ( $X_1$ ) konstan maka kinerja karyawan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar rata-rata 0,253.

- Analisis determinasi ( $R^2$ )  
Berdasarkan hasil pada tabel 1, Koefisien determinasi diperoleh dari besarnya *Adjusted R Square* pada Tabel 5.15 sebesar 0,360 atau 36%. Koefisien determinasi sebesar 36%, artinya komunikasi vertikal ( $X_1$ ) dan *character development* ( $X_2$ ) mampu menjelaskan kinerja karyawan ( $Y$ ) adalah sebesar 36%. Sisanya sebesar 64% (100% - 36%) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
- Uji model fit (Uji F)  
Berdasarkan hasil pada tabel 1, tingkat signifikansi pada penelitian ini yaitu 0,000 yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $< 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa variabel komunikasi vertikal ( $X_1$ ) dan *character development* ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap variabel kinerja karyawan ( $Y$ ) pada Mercure Resort Sanur.
- Uji t  
Berdasarkan hasil pada tabel 1, dapat ditunjukkan hasil dari hipotesis sebagai berikut :

- Komunikasi vertikal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Mercure Resort Sanur, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika komunikasi vertikal meningkat maka akan diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan.

- b) *Character development* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Mercure Resort Sanur, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika komunikasi vertikal meningkat maka akan diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan.

## 4.5 Pembahasan

Hasil uji regresi parsial (uji t), nilai signifikansi variabel komunikasi vertikal memiliki lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa komunikasi vertikal berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan Mercure Resort Sanur diterima, dimana hasil dari penelitian ini didukung oleh Nugroho (2018), Dea Resti (2017), Dymas Ragil (2018), Rada Sari, dkk (2020), serta Meti (2019) yang menunjukkan bahwa komunikasi vertikal berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Hasil uji t diatas juga menunjukkan bahwa variabel *character development* memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,002 hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa *character development* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan Mercure Resort Sanur diterima, dimana hasil dari penelitian ini juga didukung oleh Kardina, dkk (2018), Mariska, dkk (2017), Jennifer, dkk (2019), Richard (2017), serta Marvin, dkk (2016) yang menyatakan bahwa

*character development* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan.

## V. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada BAB V dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Komunikasi vertikal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Mercure Resort Sanur, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika komunikasi vertikal meningkat maka akan diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan.
2. *Character development* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Mercure Resort Sanur, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika komunikasi vertikal meningkat maka akan diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan pada BAB V, maka dapat disampaikan beberapa saran yang berkaitan dengan komunikasi vertikal, dan *character development* pada Mercure Resort Sanur. Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan skor rata-rata pada variabel komunikasi vertikal dimana ditunjukkan bahwa setiap indikator pada masing-masing variabel bernilai sangat baik, tetapi masih ada indikator yang memiliki nilai rendah dibandingkan indikator lainnya,

yaitu indikator karyawan mampu memahami perintah atau informasi yang diberikan secara cermat dan tanggap yang memiliki skor 4,33 lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Maka dari itu, sebaiknya pihak manajemen Mercure Resort Sanur dapat memberikan perintah atau informasi secara lebih detail kepada karyawan.

2. Berdasarkan skor rata-rata pada variabel *character development* ditunjukkan bahwa setiap indikator pada masing-masing variabel bernilai sangat baik, tetapi masih ada indikator yang memiliki nilai rendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu indikator mengadakan pelatihan serta pengembangan terhadap karyawan secara rutin yang memiliki skor 4,27 lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Maka dari itu sebaiknya pihak manajemen dapat mengubah sistem pengadaan pelatihan serta pengembangan terhadap karyawan lebih rutin dari sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berkowitz, Marvin W;dkk. (2016). Effective Features and Practices that Support Character Development.
- Bintoro. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Colquitt. (2015). Pengaruh Kinerja terhadap Promosi Jabatan Pegawai di PT. Kuala Jaya Samudera Tanjung Batu Bara. 183.
- Effendy. (2005). *The Structure and Function of Communication in Society*. Urbana: University of Illinois Press.
- Effendy, Onong Uchjana. (2006). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gracia Rachmi Adiarsi, dkk. (2018). Komunikasi Vertikal Dalam Servant Leadership Kadis Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Tomohon. *Jurnal Komunikasi Global, Volume 7, Nomor 1*.
- Handoko, T. Hani. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Komunikasi*. Yogyakarta: BPF E.
- Harend, Femica Maydinda; dkk. (2020). Komparasi Kinerja Pegawai Sebelum Dan Sesudah. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, JAMBURA: Vol 3. No 1. Mei 2020, 7-12*.
- Haryati. (2020). Penerapan Komunikasi Vertikal Dalam Meningkatkan

- Kualitas Kinerja Pegawai Dinas  
Pertambangan Kabupaten  
Karimun.
- Hasibuan, Drs. H. Malayu S.P. (2005).  
*Manajemen Sumber Daya  
Manusia* (Vol. 7). Jakarta: PT.  
Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu SP. (2014). *Manajemen  
Sumber Daya Manusia* (Vol. 14).  
Jakarta: Bumi Aksara.
- Jennifer Shubert, dkk. (2019). The Role of  
Family Civic Context in Character  
Development across Childhood  
and Adolescence.
- Kardina, dkk. (2018). Human Resource  
Development and Employees'  
Character Development: A  
Preliminary Study. *Voice of  
Academia (VOA)*, 13. Retrieved  
from  
[https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/32  
670](https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/32670)
- Khan, Afaq Ahmed, dkk. (2016). Impact  
of Training and Development of  
Employees on Employee  
Performance through Job  
Satisfaction: A Study of Telecom  
Sector of Pakistan. *ISSN 2157-  
6068, Vol. 7, No. 1*.
- Lerner, Richard M. (2017). *Character  
Development among Youth:  
Linking Lives in Time and Place*.
- Lunenburg F. (2011). Goal Setting Theory  
of Motivation. *International  
Journal of Management, Business,  
and Administration*, 15, 1-6.
- Malin, Heather; dkk. (2017). Purpose and  
Character Development in Early  
Adolescence.
- Mangkunegara, Prabu. (2010). Evaluasi  
Kinerja SDM. Bandung: Refika  
Aditama.
- Marvin W, dkk. (2016). Effective Features  
and Practices that Support  
Character Development.
- Mediyastuti, M. (2019). penelitian  
Analisis Pengaruh Komunikasi  
Vertikal Terhadap Kinerja  
Pegawai pada Dinas Komunikasi  
dan Informatika Kota Bandung.  
*Jurnal Rasi*.  
doi:[https://doi.org/10.52496/rasi.v  
1i1.30](https://doi.org/10.52496/rasi.v1i1.30)
- Mediyastuti, Meti. (2019). Analisis  
Pengaruh Komunikasi Vertikal  
Terhadap Kinerja.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi  
Suatu Pengantar*. Bandung: PT.  
Remaja Rosdakarya.
- Ragil, D. (2018). Peranan Komunikasi  
Vertikal Dalam Peningkatan  
Kinerja Karyawan (Studi  
Deskriptif Kualitatif pada Hotel  
Griya Sentana Yogyakarta).  
Retrieved from  
[http://eprints.mercubuana-  
yogya.ac.id/id/eprint/5012](http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/5012)
- Resti, D. (2017). Fungsi Komunikasi  
Vertikal Dalam Meningkatkan

Kinerja Karyawan di Divisi Komunikasi Korporat PT Pos Indonesia (Persero) Bandung. Retrieved from <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/27632>

Rivai, dkk. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik Edisi Kedua* (Vol. 5). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Samani, Haryanto. (2011). *Konsel dan Model Pendidikan Karakter*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sari, Maila; dkk. (2018). Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Think Pairs Share dalam Pembelajaran Matematika terhadap Kemampuan Pemahaman Konsep Matematis dan Pengembangan Karakter Siswa SMA Kota Sungai Penuh.

Sari, R. d. (2020). Pengaruh Komunikasi Vertikal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan. *ONLINE ISSN 2654-8429*, 549-561.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Wilson. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.