

**TINJAUAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN SATOO
HOTEL HW PADANG**



**JERI SAPUTRA
16770/2010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode 104 September 2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**TINJAUAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN
SATOO HOTEL HW PADANG**

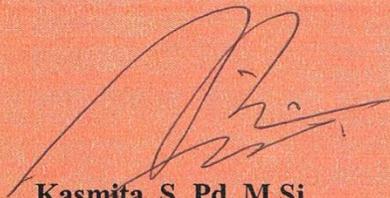
JERI SAPUTRA

*Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Jeri Saputra Untuk Persyaratan
Wisuda Periode September 2015 Dan Telah Diperiksa/Disetujui Oleh Kedua
Pembimbing*

Padang, Agustus 2015

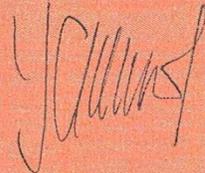
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Kasmita, S. Pd. M.Si
NIP. 1970092 4200312 2001

Pembimbing II



Youmil Abrian, SE, MM
NIP. 19821002 200812 1002

TINAJUAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN SATOO HOTEL HW PADANG

Jeri Saputra¹, Kasmita², Youmil Abrian²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FT Universitas Negeri Padang
email: jeri.saputra30@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di restoran Satoo Hotel HW Padang. Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 255 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 72 orang. Pengumpulan data menggunakan angket berdasarkan skala *likert* yang telah teruji validitas dan realibilitasnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan tergolong pada kategori Cukup Baik dengan nilai rata-rata 3,06 berada pada rentang 2,61-3,40. Berdasarkan masing-masing indikator yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *tangibles* (bukti fisik) tergolong pada kategori cukup baik yang berada pada rentang 2,61-3,40. Sedangkan indikator *empathy* (empati) tergolong pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,82 yang berada pada rentang 3,41-4,20

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Satoo Restoran

Abstract

This study aims to determine the Quality service in satoo restaurant HW Hotel Padang. This type of research is descriptive quantitative. Population of this research amounting to 255 person. The technical take of sampling using purposive sampling amounting 72 person. Collecting data using a questionnaire based on Likert Scale which has proven its validity and reliability. The results showed that overall quality service belong to a category good enough with the average value of 3,06 which were in the range 2,61-3,40. While based on individual indicators is: reliability, responsiveness, assurance, and tangibles belong to a category good enough in range 2,61-3,40. while empathy belong to a category good with the average value of 3,82 in range 3,41-4,20.

¹Prodi Manajaemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2015

²Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

A. Pendahuluan

Perkembangan dunia Pariwisata sangat pesat pada saat ini, yang ditandai dengan banyaknya tempat-tempat baru yang dinyatakan destinasi wisata yang diakui, dengan perkembangan tersebut bisa kita pastikan perekonomian suatu daerah akan meningkat. Pendirian industri baru atau perkembangan suatu industri adalah salah satu dari peningkatan perekonomian daerah, seperti industri Perhotelan yang semakin menjanjikan di Kota Padang Karena Kota Padang merupakan salah satu tujuan Wisata bagi wisatawan lokal maupun mancanegara.

Hotel Menurut *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2014 pasal 1* Hotel adalah: “Jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”. Berdirinya sebuah hotel tentunya juga dilengkapi dengan fasilitas yang memadai salah satunya fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh sebuah hotel adalah Restoran yang mana dapat meningkatkan omset dari hotel tersebut. Menurut Marsum (1991 : 7) mengatakan bahwa: “Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. Restoran memberikan pelayanan makan dan minum kepada setiap tamu yang datang.

Pelayanan yang diberikan oleh waiter terhadap tamu yang datang akan memberikan dampak yang besar terhadap kemajuan dan penjualan produk Restoran kedepannya. Pelayanan yang berkualitas akan mendatangkan persepsi yang baik dari tamu yang datang. Menurut Parasuraman dalam (tjiptono 2003: 157) “Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*)”. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat

menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat.

Hotel HW Padang adalah sebuah Hotel berbintang tiga yang terletak di jalan Hayam Wuruk No 16 A Padang. Hotel HW ini merupakan KW bernuansa *smart* dan *elegant* dengan ukiran-ukiran tradisional minangkabau. Hotel HW Padang memiliki 77 kamar terdiri dari *Deluxe Smart Room*, *Grand Smart Room*, dan *Standart room*.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di HW Hotel Padang dan selama melakukan kegiatan PLI ditemukan beberapa masalah di Satoo Restoran. Ditemukan karyawan yang kurang perhatian terhadap penerapan Standart Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Hotel seperti kurang ramah kepada pengunjung yang datang. Hal ini terbukti bahwa tidak adanya sambutan atau salam yang diberikan oleh waiter saat tamu masuk ke Restoran. Salam dan sambutan yang hangat sangat penting agar tamu merasa di perhatikan sehingga apa yang diharapkan tamu dapat terpenuhi. Menurut Bugyono (2005: 115): “Secara umum standar profesi pramusaji terdiri dari tiga macam, yaitu standar penampilan, standar sikap kepribadian, dan standar keilmuan dan keterampilan”.

Tamu yang datang juga mengeluh tentang waiter yang masih mengenakan pakaian yang kurang bersih dalam bekerja. Tamu merasa kurang nyaman dan kurang yakin terhadap kualitas makanan karena melihat karyawan yang berpakaian kurang bersih dalam proses pelayanan. Berpakaian yang rapi atau memperhatikan penampilan merupakan satu syarat utama untuk menjadi seorang waiter. Hal ini sejalan dengan pendapat Subroto (2003: 3): “Persyaratan calon karyawan di restoran sehat jasmani dan rohani, berpenampilan baik, berpengetahuan luas, menguasai bahasa asing/inggris, mempunyai keterampilan

khusus dibidang pelayanan, jujur, bisa bekerja sama, berdaya ingat tinggi dan lain”.

Ditemukan juga karyawan memberikan makanan yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh tamu. Hal ini menyebabkan tamu kecewa karena makanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkannya sehingga tamu harus menunggu beberapa waktu lagi untuk mendapatkan pesanan yang seharusnya. Kondisi ini membuktikan bahwa waiter kurang cermat dalam proses pengambilan pesanan tamu (*taking order*). Diasumsikan salah satu penyebabnya adalah kurangnya komunikasi antara karyawan dengan tamu. Komunikasi antara waiter kepada tamu sangat diperlukan karena ini berpengaruh kepada kepuasan konsumen. Menurut Sugiarto (2003:88): “Kepuasan konsumen bukan semata-mata karena makanan atau minuman yang disajikan, melainkan juga bagaimana anda berhubungan secara harmonis dengan para tamu”. Tamu juga mengeluhkan tentang waiter yang kurang cermat dalam proses *clear up* seperti, tamu terkena oleh sisa makanan dan juga sendok terjatuh ke tamu saat proses *clear up*.

Pengetahuan tentang menu merupakan hal yang terpenting dalam menjadi seorang waiter karena ini sangat berhubungan dengan ruang lingkup pekerjaan sehari-hari. Di Satoo Restoran HW Hotel Padang masih ditemukan karyawan yang belum menguasai menu, pada saat tamu bertanya tentang menu waiter tidak dapat menjelaskan secara langsung kepada tamu. Tamu harus menunggu karena tidak mendapatkan jawaban langsung dari waiter tersebut.

Masalah-masalah diatas menjadi dasar bagi peneliti untuk melihat bagaimana persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan di Satoo Restoran HW Hotel Padang. Maka Penulis tertarik untuk meneliti tentang **“TINJAUAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN SATOO HOTEL HW PADANG”**.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang pernah makan di restoran satoo Hotel HW Padang sebanyak 255 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah, *purposive sampling* dengan total sampel dalam penelitian ini adalah 72 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi data yang mencakup nilai maksimum, mean, median, standart deviasi, tingkat ketercapaian responden, dan persentase.

C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Di Restoran Satoo Hotel HW Padang

Tabel 1.
Klasifikasi Skor Variabel Tentang Kualias Pelayanan Di Restoran Satoo Hotel Hw Padang

Katergori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	>4,21	2	3
Baik	3,41 – 4,20	16	22
Cukup baik	2,61 – 3,40	39	54
Buruk	1,81 – 2,60	15	21
Sangat Buruk	<1,80	0	0
Jumlah		72	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat disimpulkan nilai rata-rata kualitas pelayanan di restoran satoo hotel HW Padang sebesar 3,06 berada pada rentang skor 2,61 – 3,40 dengan kategori Cukup Baik.

2. Deskripsi Data Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Di Restoran Satoo Hotel HW Padang Dari Masing-Masing Indikator.

a. Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 2.
Klasifikasi Skor Variabel Tentang Kualias Pelayanan Di Restoran Satoo Hotel Hw Padang di tinjau dari indikator *Reliability* (Kehandalan)

Katergori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	>4,21	10	14
Baik	3,41 – 4,20	13	18
Cukup baik	2,61 – 3,40	26	36
Buruk	1,81 – 2,60	23	32
Sangat Buruk	<1,80	0	0
Jumlah		72	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat disimpulkan nilai rata-rata kualitas pelayanan di restoran satoo hotel HW Padang ditinjau dari indikator *reliability* (kehandalan) sebesar 3,13 berada pada rentang skor 2,61 – 3,40 dengan kategori Cukup Baik.

b. Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 3.
Klasifikasi Skor Kualitas Pelayanan Di Restoran Satoo Hotel HW Padang Di Tinjau Dari Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Katergori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	>4,21	4	6
Baik	3,41 – 4,20	7	10
Cukup baik	2,61 – 3,40	34	47
Buruk	1,81 – 2,60	24	33
Sangat Buruk	<1,80	3	4
Jumlah		72	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat disimpulkan nilai rata-rata kualitas pelayanan di restoran satoo hotel HW Padang ditinjau dari

indikator *responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 2,74 berada pada rentang skor 2,61 – 3,40 dengan kategori Cukup Baik.

c. Indikator Assurance (Jaminan)

Tabel 3.
Klasifikasi Skor Kualitas Pelayanan Di Restoran Satoo Hotel HW Padang Di Tinjau Dari Indikator Assurance (Jaminan)

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	>4,21	0	0
Baik	3,41 – 4,20	29	40
Cukup baik	2,61 – 3,40	19	27
Buruk	1,81 – 2,60	24	33
Sangat Buruk	<1,80	0	0
Jumlah		72	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2015)

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat disimpulkan nilai rata-rata kualitas pelayanan di restoran satoo hotel HW Padang ditinjau dari indikator *assurance* (Jaminan) sebesar 3,08 berada pada rentang skor 2,61 – 3,40 dengan kategori Cukup Baik.

d. Indikator Empathy (Empati)

Tabel 4.
Klasifikasi Skor Kualitas Pelayanan Di Restoran Satoo Hotel HW Padang Di Tinjau Dari Indikator Empathy (Empati)

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	>4,21	11	15
Baik	3,41 – 4,20	22	31
Cukup baik	2,61 – 3,40	16	22
Buruk	1,81 – 2,60	23	32
Sangat Buruk	<1,80	0	0
Jumlah		72	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2015)

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat disimpulkan nilai rata-rata kualitas pelayanan di restoran satoo hotel HW Padang ditinjau dari indikator *empathy* (empati) sebesar 3,82 berada pada rentang skor 3,41 – 4,20 dengan kategori Baik.

e. Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tabel 5.
Klasifikasi Skor Kualitas Pelayanan Di Restoran Satoo Hotel HW Padang Di Tinjau Dari Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	>4,21	3	4
Baik	3,41 – 4,20	11	15
Cukup baik	2,61 – 3,40	30	42
Buruk	1,81 – 2,60	28	39
Sangat Buruk	<1,80	0	0
Jumlah		72	100

Sumber: olahan data 2015

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat disimpulkan nilai rata-rata kualitas pelayanan di restoran satoo hotel HW Padang ditinjau dari indikator *tangibles* (Bukti Fisik) sebesar 2,97 berada pada rentang skor 2,61 – 3,40 dengan kategori Cukup Baik.

3. Pembahasan

a. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Di Restoran Satoo Hotel HW Padang

Penelitian ini telah menemukan gambaran Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Di Satoo Restoran Hotel HW Padang. Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata tinjauan kualitas pelayanan sebesar 3,06 berada pada rentang skor 2,61-3,40 dengan kategori Cukup.

Menurut Tjiptono (2012: 157) “kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dengan ekspektasi pelanggan”. Dalam hal ini Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Di Satoo Restoran Hotel HW Padang secara keseluruhan dinyatakan cukup baik.

Berikut Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Di Satoo Restoran Hotel HW Padang ditinjau dari indikator *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.

1. *Reliability* (Kehandalan)

Tinjauan tentang kualitas pelayanan di satoo restoran Hotel HW Padang di tinjau dari indikator *reliability* berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,13 yang berada pada rentang 2,61-3,40. Dalam hal ini Satoo Restoran Hotel HW Padang belum memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan pelanggan terutama ditinjau dari indikator *Reliability* (kehandalan).

Sesuai dengan teori menurut Menurut Zeithaml, dkk, (dalam Tjiptono, 2008: 95) “*reliability* (kehandalan) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali”. Dari teori yang ada jelas terlihat kualitas pelayanan yang diberikan Satoo Restoran ditinjau dari indikator *reliability* (kehandalan) belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan datang ke restoran.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tinjauan tentang kualitas pelayanan di satoo restoran Hotel HW Padang di tinjau dari indikator *responsiveness* berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 2,74 yang berada

pada rentang 2,61-3,40. Dalam hal ini Satoo Restoran Hotel HW Padang belum memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan pelanggan terutama ditinjau dari indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Sesuai dengan teori menurut Menurut Zeithaml, dkk, (dalam Tjiptono, 2008: 95) “*responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera”. Dari teori yang ada jelas terlihat kualitas pelayanan yang diberikan Satoo Restoran ditinjau dari indikator *reliability* (kehandalan) belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan datang ke restoran.

3. *Assurance* (Jaminan)

Tinjauan tentang kualitas pelayanan di satoo restoran Hotel HW Padang di tinjau dari indikator *assurance* berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,08 yang berada pada rentang 2,61-3,40. Dalam hal ini Satoo Restoran Hotel HW Padang belum memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan pelanggan terutama ditinjau dari indikator *assurance* (Jaminan).

Sesuai dengan teori menurut Menurut Zeithaml, dkk, (dalam Tjiptono, 2008: 95) “*assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka

dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*)”. Dari teori yang ada jelas terlihat kualitas pelayanan yang diberikan Satoo Restoran ditinjau dari indikator *assurance* (Jaminan) belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan datang ke restoran.

4. *Empathy* (Empati)

Tinjauan tentang kualitas pelayanan di satoo restoran Hotel HW Padang di tinjau dari indikator *empathy* berada pada kategori Baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,82 yang berada pada rentang 3,41-4,20. Dalam hal ini Satoo Restoran Hotel HW Padang belum memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan pelanggan terutama ditinjau dari indikator *Empathy* (Empati).

Sesuai dengan teori menurut Menurut Zeithaml, dkk, (dalam Tjiptono, 2008: 95) “*empathy* (empati) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelangganya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman”. Dari teori yang ada jelas terlihat kualitas pelayanan yang diberikan Satoo Restoran ditinjau dari indikator *Empathy* (Empati) belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan datang ke restoran.

5. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Tinjauan tentang kualitas pelayanan di satoo restoran Hotel HW Padang di tinjau dari indikator *Tangibles* berada pada kategori Cukup Baik dengan nilai rata-rata sebesar 2,97 yang berada pada rentang 2,61-3,40. Dalam hal ini Satoo Restoran Hotel HW Padang belum memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan pelanggan terutama ditinjau dari indikator *Tangibles* (Bukti Langsung).

Sesuai dengan teori menurut Menurut Zeithaml, dkk, (dalam Tjiptono, 2008: 95) “*tangibles* (bukti langsung) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan”. Dari teori yang ada jelas terlihat kualitas pelayanan yang diberikan Satoo Restoran ditinjau dari indikator *Empathy* (Empati) belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan datang ke restoran.

D. Simpulan Dan Saran

1. Simpulan

Secara keseluruhan persepsi wisatawan tentang promosi objek wisata Museum Adityawarman tergolong pada kategori Cukup baik dengan nilai rata-rata 3,06 berada pada rentang skor 2,61-3,40. Berdasarkan hasil penelitian di temukan bahwa karakteristik konsumen yang datang ke satoo restoran Hotel HW Padang dominan perempuan dengan usia 21-30 tahun yang kunjungannya <5 kali, hasil tinjauan tentang kualitas pelayanan disatoo restoran Hotel HW Padang berdasarkan indikator dapat dilihat berikut ini:

1. Indikator *reliability* (kehandalan) tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,13.
2. Indikator *responsiveness* (daya tanggap) tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 2,74.
3. Indikator *assurance* (jaminan) tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,08.
4. Indikator *empathy* (empati) tergolong pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,82.
5. Indikator *tangibles* (bukti langsung) tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 2,97.

2. Saran

Pihak hotel di harapkan selalu meningkatkan kualitas pelayanan di restoran, agar pelanggan dan konsumen yang datang merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Karena tamu yang merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan berkemungkinan untuk datang kembali atau mereka merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaan dan *soft skill* karyawan tersebut. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pihak manajemen seharusnya memberikan *Reward* kepada karyawan yang berprestasi dan memberikan teguran atau *punishment* kepada setiap karyawan yang melanggar.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing Kasmita, S.Pd, M.Si dan Pembimbing II Youmil Abrian, SE, MM.

Bugyono.2005. *Pariwisata dan Perhotelan*. Surakarta: CV. Alfabeta.

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 1.

Subroto, Djoko.2003. *Food & Beverage and Table Setting*. Jakarta: Grasindo.

Tjiptono, Fandy. 2004.*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset: Yogyakarta.

_____. 2012. *Service Management*. Andi: Yogyakarta.