

## 4. METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ini membahas mengenai sampel penelitian, tipe penelitian, alat ukur penelitian, uji validitas dan reliabilitas alat ukur, prosedur penelitian, dan teknik analisa data.

### 4.4. Sampel Penelitian

#### 4.4.1. Karakteristik Sampel Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka individu yang menjadi partisipan dalam penelitian ini adalah para perawat yang bekerja dalam Rumah Sakit. Adapun karakteristik partisipan yang dipilih dalam penelitian ini adalah:

- a. Telah bekerja pada rumah sakit tersebut minimal selama 1 tahun. Kriteria ini digunakan oleh peneliti karena diasumsikan bahwa 1 tahun merupakan masa kerja yang cukup bagi individu untuk melakukan adaptasi dan bisa menilai apakah dirinya merasa puas atau tidak dengan pekerjaan yang digelutinya. Muchinsky (1987) mengatakan bahwa karyawan yang memiliki masa kerja lebih lama cenderung menunjukkan kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang masa kerjanya masih baru.
- b. Latar belakang minimal SLTA atau sederajat. Dengan tujuan agar partisipan tidak mengalami kesulitan dalam memahami dan mengisi alat pengumpul data. Selain itu, kriteria tingkat pendidikan ini digunakan untuk menghindari distribusi hasil yang *skewed* pada skor kepuasan kerja. Hal ini didasarkan pada penelitian Glenn dan Weaver (dalam Schultz & Schultz, 1990) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja lebih dijumpai pada karyawan yang berpendidikan rendah dibandingkan dengan karyawan yang lulus perguruan tinggi

#### 4.4.2. Teknik *Sampling*

Populasi dalam penelitian ini cukup besar sehingga tidak mungkin peneliti meneliti seluruh perawat dalam setiap rumah sakit mengingat keterbatasan waktu,

tenaga, dan biaya. Oleh karena itu, peneliti melakukan pengambilan sampel. Sampel menurut Kerlinger dan Lee (2000) adalah :

*Taking a portion of a population or universe as representative of that population or universe. (p.164)*

Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sample*. Dengan demikian, tidak setiap elemen dari populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Adapun teknik pengambilan sampelnya adalah *incidental sampling*. Menurut Guilford dan Fruchter (1981) *incidental sampling* adalah:

*The term of incidental sample is applied to those samples which are taken because they are the most available (p.123)*

Dalam *incidental sampling*, peneliti hanya memberikan kuesioner kepada partisipan yang sesuai dengan karakteristik penelitian dan bersedia mengikuti penelitian ini, dalam hal ini adalah para perawat.

#### **4.4.3. Jumlah Sampel Penelitian**

Guilford & Fruchter (1981) menyatakan bahwa jumlah responden minimum yang mendekati kurva normal adalah 30 responden. Namun demikian, Kerlinger & Lee (2000) menyarankan agar para peneliti menggunakan sebanyak mungkin sampel, untuk menghasilkan statistik yang lebih akurat. Oleh sebab itulah maka, dalam penelitian ini direncanakan akan menggunakan 100 responden, agar data yang diperoleh dapat dibandingkan secara statistik. Namun, setelah penelitian dilakukan, hanya ada 87 partisipan yang disertakan dalam penelitian ini.

#### **4.5. Tipe Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental dengan tipe *ex post facto field study*. Penelitian *ex post facto field study* merupakan penelitian dimana

peneliti ingin mengetahui hubungan antara dua variabel dan tidak melakukan manipulasi terhadap variabel (Seniati, Yulianto, & Setiadi, 2005). Hal yang diteliti merupakan hal yang telah ada sebelumnya dan dilakukan dalam situasi sehari-hari.

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini tergolong penelitian korelasional. Penelitian korelasional bertujuan untuk mengetahui kemungkinan hubungan antara dua aspek atau lebih dalam suatu fenomena (Kumar, 1996). Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan antara gaya penyelesaian konflik dan kepuasan kerja pada perawat.

Berdasarkan informasi yang didapatkan, penelitian ini termasuk ke dalam bentuk penelitian kuantitatif (Kumar, 1996). Hal ini disebabkan informasi mengenai kemungkinan adanya hubungan antara kedua variabel didapatkan melalui respon/jawaban yang diberikan oleh partisipan dari kuesioner yang diberikan. Data yang didapatkan kemudian dianalisis secara statistik dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 13.0.

#### **4.6. Alat Ukur Penelitian**

##### **4.6.1. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, yaitu alat pengumpul data yang terdiri dari sejumlah daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang disampaikan kepada partisipan penelitian (Koentjaraningrat, 1985). Menurut Kidder (1981) penggunaan kuesioner memberikan keuntungan-keuntungan sebagai berikut:

- a. Efisiensi waktu dan tenaga, karena dapat dikirim melalui pos atau diberikan secara serentak pada sejumlah besar responden.
- b. Menghindari bias wawancara, karena tidak dilakukan wawancara langsung, melainkan responden mengisi sendiri jawabannya.
- c. Memberikan anonimitas yang besar kepada responden, karena responden tidak langsung berhubungan dengan peneliti, sehingga diharapkan responden untuk memberikan jawaban secara langsung atau segera.

Disamping kelebihanannya, kuesioner juga memiliki beberapa kelemahan, yaitu:

- a. Informasi yang diperoleh terbatas hanya dalam bentuk respon verbal dan hanya terhadap pertanyaan atau pernyataan yang telah disusun, tanpa pendalaman jawaban
- b. Ada kemungkinan bahwa kuesioner tidak kembali atau tidak lengkap terisi
- c. Kuesioner kurang dapat mengatasi masalah ketidakmampuan responden untuk berespon secara tepat.

Kekurangan penggunaan kuesioner ini perlu diatasi atau paling tidak diminimalisasi agar penelitian memperoleh data yang tepat dan sesuai dengan tujuan.

Dalam penelitian ini kekurangan kuesioner dapat diatasi dengan cara:

- a. Instruksi yang dibuat pada bagian awal kuesioner dibuat jelas dengan bahasa yang mudah sehingga partisipan dapat memahami petunjuk pengisian dengan baik. Selain itu diberikan juga contoh dalam mengisi setiap bagian kuesioner
- b. Dalam pengisian kuesioner partisipan diberikan jaminan bahwa kerahasiaan partisipan terjamin dan data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian, sehingga partisipan dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi dirinya
- c. Sampaikan pada partisipan bahwa tidak ada jawaban yang salah, karena semua jawaban hanya tergantung pada kondisi/keadaan diri partisipan, sehingga partisipan tidak perlu berdiskusi dengan rekan yang lain untuk menjawab pertanyaan

#### 4.6.2. Alat Ukur Kepuasan Kerja

Alat ukur kepuasan kerja yang digunakan adalah *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) yang disusun pada tahun 1967 oleh Weiss, Davis, England, dan Lofquist (George & Jones, 2002; Spector, 1997). MSQ merupakan skala *rating multi item* yang meminta pekerja untuk me-*rating* tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka. Menurut George & Jones (2002) MSQ berlandaskan pada *The Facet Model of Job Satisfaction*, yaitu suatu model yang mengukur aspek-aspek kepuasan dalam bekerja. MSQ yang digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk *short form* yang

terdiri dari 20 item, dimana tiap itemnya mewakili satu *facet* dari pekerjaan. Kedua puluh item ini terbagi dalam dua faktor, yaitu faktor intrinsik dari pekerjaan atau pekerjaan itu sendiri dan faktor ekstrinsik dari pekerjaan atau aspek-aspek kontekstual dari pekerjaan tersebut. Tabel 4.1 berikut menunjukkan aspek-aspek pekerjaan yang termasuk kedalam intrinsik.

Tabel 4.1 Aspek-aspek Kepuasan Kerja secara Intrinsik

No	ASPEK	DEFINISI
1	<i>Activity</i>	Seberapa jauh pekerjaan tersebut tetap dapat menyibukkan individu
2	<i>Independence</i>	Kewenangan untuk dapat bekerja sendiri
3	<i>Variety</i>	Kesempatan untuk melakukan pekerjaan berbeda-beda
4	<i>Social status</i>	Pengakuan masyarakat luas tentang status pekerjaan
5	<i>Moral values</i>	Pekerjaan tidak mengganggu segala sesuatu yang dapat mengganggu hati nurani
6	<i>Security</i>	Kepastian kerja yang diberikan
7	<i>Social services</i>	Kesempatan untuk membantu orang lain
8	<i>Authority</i>	Memiliki kekuasaan terhadap orang lain
9	<i>Ability utilization</i>	Kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada
10	<i>Responsibility</i>	Tanggung jawab dalam membuat keputusan dan tindakan
11	<i>Creativity</i>	Kebebasan untuk mengungkapkan ide yang baru
12	<i>Achievement</i>	Perasaan yang didapat ketika menyelesaikan suatu tugas

Sementara itu, aspek-aspek yang masuk kedalam faktor ekstrinsik dapat dilihat dalam tabel 4.2

Tabel 4.2 Aspek-aspek Kepuasan Kerja secara Ekstrinsik

No	ASPEK	DEFINISI
1	<i>Compensation</i>	Besarnya imbalan atau upah yang diterima
2	<i>Advancement</i>	Kesempatan untuk memperoleh promosi
3	<i>Coworkers</i>	Seberapa baik hubungan antara sesama rekan kerja
4	<i>Human relations supervision</i>	Kemampuan atasan dalam menjalin hubungan interpersonal
5	<i>Technical supervisions</i>	Kemampuan atau <i>skill</i> atasan menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan
6	<i>Company policies and practices</i>	Seberapa jauh perusahaan menyenangkan para pekerja
7	<i>Working conditions</i>	Kondisi pekerjaan seperti jam kerja, temperatur,

8	<i>Recognitions</i>	perlengkapan kantor, serta lokasin pekerjaan Pujian yang diperoleh ketika menyelesaikan pekerjaan dengan baik
---	---------------------	--

Dari penjabaran aspek-aspek tersebut dapat dilihat bahwa pada skala MSQ terdapat 12 *item* pernyataan untuk mengukur kepuasan kerja berdasarkan kondisi intrinsik, dan 8 *item* berdasarkan kondisi ekstrinsik. Selanjutnya perhitungan *Minnesota Satisfaction Questionnaire* dilakukan dengan dua cara. Pertama, menghitung skor pada tiap-tiap *item* hingga mendapat skor untuk faktor kondisi intrinsik dan kondisi ekstrinsik pekerjaan. Kedua, dengan menjumlahkan skor seluruh *item*, hingga mendapat jumlah skor total yang menggambarkan kepuasan kerja secara global (*overall job satisfaction*, Spector, 1997).

Kuesioner ini termasuk salah satu alat yang populer dikalangan peneliti untuk mengukur kepuasan kerja karena mempunyai beberapa kelebihan. Kelebihan yang pertama adalah kemudahan dalam mengisi, karena hanya terdiri dari 20 *item*, serta memiliki reliabilitas dan validitas yang baik (Spector, 1997). Skala MSQ menggunakan skala Likert dengan enam alternatif pilihan jawaban yaitu: (sangat tidak puas, tidak puas, agak tidak puas, agak puas, puas, sangat puas) kategori jawaban netral atau ragu-ragu tidak diberikan dengan tujuan untuk menghindari kecenderungan partisipan untuk memberikan jawaban netral maupun meragukan.

Tabel 4.3 dibawah ini adalah tabel mengenai pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner kepuasan kerja (MSQ) yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.3. Aspek Kepuasan Kerja pada Kuesioner

No Item	Aspek-aspek Pekerjaan
1	<i>Human relations supervision</i>
2	<i>Technical supervisions</i>
3	<i>Responsibility</i>
4	<i>Advancement</i>
5	<i>Activity</i>
6	<i>Social status</i>
7	<i>Compensation</i>
8	<i>Security</i>
9	<i>Company policies and practices</i>

10	<i>Authority</i>
11	<i>Ability utilization</i>
12	<i>Working conditions</i>
13	<i>Social services</i>
14	<i>Moral values</i>
15	<i>Creativity</i>
16	<i>Coworkers</i>
17	<i>Independence</i>
18	<i>Recognition</i>
19	<i>Variety</i>
20	<i>Achievement</i>

---

#### 4.6.3. Alat Ukur Gaya Penyelesaian konflik

Gaya penyelesaian konflik yang digunakan dalam penelitian ini adalah gaya penyelesaian konflik yang dikembangkan oleh Thomas (dalam Robbins, 2003), yang terdiri dari lima macam gaya, yaitu: (1) Kompetisi, (2) Kolaborasi, (3) Akomodasi, (4) Kompromi, (5) Menghindar. Kuesioner kemudian dibuat menjadi bentuk skala oleh peneliti, dimana terdapat 35 item dalam setiap kuesioner. Kuesioner ini menggunakan skala Likert dengan enam alternatif pilihan jawaban yaitu: sangat tidak sesuai, tidak sesuai, agak tidak sesuai, agak sesuai, sesuai, sangat sesuai. Kategori jawaban netral atau ragu-ragu tidak diberikan dengan tujuan untuk menghindari kecenderungan partisipan untuk memberikan jawaban netral maupun meragukan. Ke-35 Item yang terdapat dalam kuesioner tersebut merupakan kolaborasi dari lima macam gaya penyelesaian konflik yang ada, dimana masing-masing gaya memiliki 7 item yang mewakilinya. Berikut adalah keterangan persebaran kelima macam gaya penyelesaian konflik yang digunakan dalam kuesioner.

Tabel 4.4. Alat Ukur Gaya Penyelesaian Konflik

<b>Gaya Penyelesaian Konflik</b>	<b>Item yang Mewakili</b>
Kompetisi	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31
Kolaborasi	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32
Kompromi	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33
Menghindar	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34
Akomodasi	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35

#### 4.6.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Validitas dan kesahihan adalah seberapa jauh alat ukur mengukur apa yang ingin diukur (Anastasi, 1997). Pengujian validitas bertujuan untuk mengetahui nilai diskriminasi item, yaitu seberapa besar item dapat membedakan nilai antar individu yang memiliki skor tinggi dan skor rendah pada suatu kriteria. Tahap uji coba alat ini dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas alat ukur gaya penyelesaian konflik dan kepuasan kerja. Dalam tahap uji coba alat ini, peneliti menyebarkan 50 kuesioner, dan yang dapat dipakai sebagai uji coba sebanyak 41 kuesioner dan dalam pengolahan data peneliti menggunakan perangkat lunak SPSS 13.0.

Untuk menguji validitas alat ini dilakukan dengan pengujian keterbacaan alat ukur (*face validity*) dan validitas konstruk (*construct validity*). Yang dimaksud dengan *face validity* adalah:

*The judgement that instrument is measuring what is supposed to is primarily based upon the logical link between the question and the objectives of the study* (Kumar, 1999: 138)

Pengujian ini dilakukan dengan cara meminta kepada pembimbing skripsi untuk menilai sejauh mana item-item dalam alat ini untuk mengukur gaya penyelesaian konflik. Selanjutnya, peneliti meminta beberapa perawat untuk menilai item-item alat ukur apakah sudah cukup jelas penulisannya dan bahasanya dapat dimengerti oleh mereka.

Selain itu, peneliti juga menghitung validitas konstruk dengan menggunakan homogenitas tes (*test homogeneity*). Homogenitas tes digunakan untuk melihat apakah item-item dalam tes tersebut homogen atau konsisten. Homogenitas tes dapat dicari dengan cara mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total item (Gregory, 2000). Homogenitas tes dapat dilihat pada tabel reliabilitas alpha, bagian *item total statistic*, dikolom *corrected item-total correlation*. Item-item yang dipertahankan adalah item-item yang memiliki tingkat korelasi dengan skor total item sekurang-kurangnya .20 (Aiken, 1985). Menurut Aiken (1985) item yang nilai korelasinya di bawah .20 atau mendekati .00 harus direvisi atau dieliminasi.

Selanjutnya yang dimaksud dengan reliabilitas adalah penilaian seberapa jauh alat ukur memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama untuk waktu yang berbeda (Anastasi, 1997). Selain itu, untuk mengetahui reliabilitas alat ukur dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha Index* ( $\alpha$ ). Peneliti menggunakan batasan dari Nunnally & Berstein (1994), yang menyatakan bahwa alat ukur sudah dapat dikatakan baik (reliabel) dan dapat digunakan untuk pengambilan data jika memiliki alfa ( $\alpha$ ) sebesar 0,6. Hal yang serupa juga dikemukakan oleh Murphy dan Davidshofer (1994) bahwa nilai reliabilitas dibawah 0.6 menunjukkan tingkat reliabilitas yang tidak dapat diterima. Dengan demikian, penelitian ini akan mengacu pada nilai reliabilitas di atas 0.6 karena pada tingkat tersebut alat ukur sudah dapat dikatakan baik (reliabel). Hasil validitas dan reliabilitas dari setiap dimensi alat tes gaya penyelesaian konflik dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.5 Validitas dan Reliabilitas Gaya Penyelesaian Konflik

<b>Gaya Penyelesaian Konflik</b>	<b>Koefisien Alpha</b>	<b><i>Corrected item-total correlation</i></b>	<b>Jumlah item</b>
Kompetisi	0.746	0.257 - 0.686	7 item
Kolaborasi	0.770	0.244 - 0.797	7 item
Kompromi	0.722	0.269 - 0.731	7 item
Menghindar	0.635	0.240 - 0.501	7 item
Akomodasi	0.660	0.242 - 0.566	7 item

Sementara itu, hasil validitas dan reliabilitas dari alat ukur kepuasan kerja dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

Tabel 4.6 Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja

<b>Koefisien Alpha</b>	<b><i>Corrected item-total correlation</i></b>	<b>Jumlah item</b>
0.907	0.244 - 0.682	20 item

Pada tabel 4.5 dan 4.6, dapat diketahui bahwa keseluruhan item pada kuesioner gaya penyelesaian konflik dan kepuasan kerja memiliki indeks validitas di atas 0.2. Oleh karena itu, tidak ada item yang digugurkan dalam kuesioner ini karena item sudah dapat dikatakan valid (Aiken, 1985). Alat ukur yang memiliki nilai  $\alpha > 0.6$  sudah memiliki tingkat reliabilitas yang baik (Nunnally & Bernstein, 1994; Murphy & Davidshofer, 1994). Alat ukur kepuasan kerja memiliki nilai koefisien alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0.907, demikian pula dengan masing-masing gaya penyelesaian konflik yang memiliki  $\alpha$  diatas 0.6. Dengan demikian, alat ukur kepuasan kerja dan gaya penyelesaian konflik dapat dikatakan memiliki nilai validitas dan reliabilitas yang baik.

#### **4.7. Prosedur Penelitian**

##### **4.7.1. Tahap Persiapan**

Sebelum dilakukan pengambilan data di lapangan, terlebih dahulu dilakukan beberapa persiapan dalam penelitian ini. Persiapan yang dilakukan antara lain sebagai berikut:

- a. Menyusun item-item kepuasan kerja yang disusun pada tahun 1967 oleh Weiss, Davis, England, dan Lofquist (George & Jones, 2002; Spector, 1997). Langkah pertama dalam menyusun item kepuasan kerja adalah dengan menterjemahkan alat ukur kepuasan kerja tersebut, yaitu *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ). Selanjutnya item-item tersebut diuji melalui *expert judgement* oleh dosen pembimbing untuk mengetahui apakah item benar-benar mewakili kepuasan kerja yang diinginkan. Kemudian item diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah diketahui validitas dan reliabilitas masing-masing item, item yang memiliki validitas dan reliabilitas buruk akan diperbaiki kalimatnya dan dilakukan kembali *expert judgement*
- b. Menyusun item-item gaya penyelesaian konflik yang dikembangkan oleh Thomas (1983). Langkah pertama dalam menyusun item kepuasan kerja adalah dengan menterjemahkan alat ukur gaya penyelesaian konflik, yaitu *Thomas-Kilmann MODE Instrument*. Kemudian peneliti mengubah bentuk kuesioner

dari bentuk *forced choice item*, menjadi bentuk skala. Selanjutnya item-item tersebut diuji melalui *expert judgement* untuk mengetahui apakah item benar-benar mewakili gaya penyelesaian konflik yang diinginkan. Item-item tersebut juga akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah diketahui validitas dan reliabilitas masing-masing item, item yang memiliki validitas dan reliabilitas buruk akan diperbaiki kalimatnya dan dilakukan kembali *expert judgement*

- c. Memeriksa kembali kelengkapan kuesioner (instruksi, salah eja, data partisipan)
- d. Melakukan *tryout* untuk mengetahui validitas dan reliabilitas alat ukur.
- e. Melakukan revisi item (jika diperlukan)
- f. Mempersiapkan kembali alat ukur sebelum melakukan penelitian yang sesungguhnya

#### 4.7.2. Tahap Pelaksanaan

Secara garis besar, tahap pelaksanaan penelitian dibagi menjadi dua tahap yaitu tahap pengumpulan data dan pengolahan hasil.

##### a. Pengumpulan data

Peneliti mengirimkan surat izin untuk rumah sakit yang ingin dituju. Setelah peneliti mendapatkan izin dari rumah sakit yang bersangkutan, peneliti kemudian mulai menyebarkan kuesioner kepada para perawat di rumah sakit tersebut. Pada tanggal 30 Mei 2008 peneliti menyebarkan sebanyak 100 buah kuesioner untuk para perawat.

##### b. Pengolahan hasil

Berikut ini akan dijelaskan mengenai teknik-teknik statistik yang digunakan peneliti untuk mengolah data penelitian. Seluruh perhitungan statistik dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 13.0

##### a. Analisis gambaran umum responden

Gambaran umum responden pada penelitian diperoleh melalui deskriptif statistik. Deskriptif statistik digunakan untuk mengetahui mean, median,

modus, standar deviasi, frekuensi, *skewness*, nilai minimum, dan nilai maksimum dari data yang ada.

b. Analisis hubungan gaya penyelesaian konflik dan kepuasan kerja

Untuk menganalisis hubungan antara dua variabel, yaitu gaya penyelesaian konflik dan kepuasan kerja dilakukan melalui perhitungan *one way Anova*. Perhitungan ini dikarenakan data pada variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu gaya penyelesaian konflik merupakan data kategorikal, sedangkan variabel terikatnya atau kepuasan kerja merupakan data kontinyu.

c. Analisis hubungan antara data partisipan dengan variabel.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa data partisipan yang dikontrol oleh peneliti. Hal ini dilakukan karena diduga data partisipan tersebut mempengaruhi variabel yang diteliti, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja, dan status pernikahan. Perhitungan *independent sample t-test* dipergunakan untuk membandingkan *mean* antara dua kelompok yang berbeda. Sedangkan perhitungan ANOVA satu arah digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara dua variabel atau lebih.