

TRANSFORMASI DYNAMIC CAPABILITY DALAM SEKTOR JASA: STUDI LITERATUR

Herliana Dewi¹, Hanifa Salsabila^{2*}, Andreo Wahyudi Atmoko³

^{1,2,3}Universitas Indonesia

*hanifa.patrianus@gmail.com

ABSTRACT

In business dynamics, the service sector is a crucial arena for understanding and implementing dynamic capabilities. The concept of Dynamic Capability, which emphasizes an organization's ability to respond and adapt to environmental changes quickly and effectively, is becoming increasingly important amidst the communication and complexity of the service sector. This article aims to provide a summary of various research that has been carried out in the services sector related to Dynamic Capability. This research applies a literature review method and is assisted by Vos viewer software. The data source was obtained from Scopus, with a focus on 250 document articles from 2012 to 2023. The peak publication was recorded in 2023 with a total of 58 documents, in line with a consistent increasing trend over the years. The most cited document is Wilden R's work with the number of citations reaching 599 times, and the United Kingdom was identified as the most productive country in producing articles on dynamic capabilities

Keywords: *dynamic capability, dynamic capabilities, services*

PENDAHULUAN

Saat ini Indonesia merupakan negara dengan tingkat pertumbuhan ekonomi tercepat kedua dan menjadi negara target investasi ketiga di Asia. Potensi yang dimiliki Indonesia tersebut diproyeksikan menjadikan salah satu kekuatan dunia di tahun 2030 – 2045 dengan ekspektasi mencapai Produk Domestik Bruto menempati posisi ke empat terbesar di dunia, 135 juta kelas konsumen serta top 20 sisi global competitiveness index (Indonesiabaik.id, 2019). Disisi lain bonus demografi yang ada saat ini potensial meningkat hingga mencapai 70% usia produktif. Berdasarkan laporan Barclay, USB dan analisis KPMG (KPMG, 2018), dinyatakan bahwa potensi-potensi yang dimiliki tersebut menjadi salah satu target kekuatan ekonomi baru yang berpotensi mempengaruhi dunia 15-20 mendatang.

Dalam era dinamis dan terus berubah, *dynamic capability* menjadi suatu aspek krusial yang menandai keberhasilan perusahaan dalam menghadapi tantangan dan peluang di sektor jasa. Konsep *dynamic capability* merujuk pada kapasitas suatu organisasi untuk mengintegrasikan, mengembangkan dan memanfaatkan sumber daya internalnya secara efektif guna mengantisipasi dan menanggapi perubahan lingkungan bisnis (Teece et al., 1997). *Dynamic capability* dapat diartikan sebagai kemampuan dinamis sebagai rangkaian aktivitas bersama yang telah dipelajari dan stabil, di mana organisasi secara sistematis mengembangkan

dan mengubah rutinitas operasioalnya untuk meningkatkan efektivitas (Zollo & Winter, 2002).

Sektor jasa, dengan sifatnya yang kompleks dan terus berubah menempatkan kebutuhan akan kemampuan dinamis sebagai suatu prioritas yang mendesak. Ketidak pastian ini dapat dimaklumi, karena peningkatan fokus pada pelayanan seringkali melibatkan perubahan yang signifikan dalam hal strategi baru, struktur organisasi baru dan pemberdayaan keterampilan yang baru (Gebauer et al., 2011; Jacob & Ulaga, 2008; Raddats & Easingwood, 2010). Sektor jasa, yang mencakup berbagai industri seperti keuangan, kesehatan, pendidikan, dan lainnya, dihadapkan pada tantangan yang semakin berkembang seiring dengan perubahan kebutuhan pelanggan, perkembangan teknologi, dan transformasi pasar. Menurut laporan Badan Pusat Statistik (BPS), sebagian sektor yang memiliki pertumbuhan paling signifikan (15,79%) adalah sektor transportasi dan pergudangan pada kuartal 1-2022. Kontribusi sektor ini terhadap PDB mencapai 4,62% (Databoks.katadata, 2022).

Sektor Bisnis Testing, Inspection dan Certification yang dikenal dengan sebutan “TIC” memiliki peranan yang sangat kritical dalam dunia internasional maupun nasional, dimana sektor bisnis ini memiliki tugas dan wewenang dalam memastikan kelayakan dan keamanan suatu barang dan jasa. Kegiatan TIC ini dilakukan dalam pemastian proses bisnis yang mencakup mulai dari proses pengadaan, produksi, distribusi sampai penyerahan barang dan jasa ke konsumen akhir. Tujuan dari keberadaan sektor bisnis *Testing, Inspection, and Certification* (TIC) ini adalah memberikan rasa aman kepada masyarakat yang mengkonsumsi barang dan jasa tersebut baik secara langsung dan tidak langsung.

Disisi lain kemampuan negara dalam menghasilkan barang dan jasa yang mampu bersaing di pasar luar negeri harus mampu memenuhi standar internasional. Untuk membuktikan hal tersebut dibutuhkan pengawasan terhadap mutu dan proses suatu produk dan jasa yang ditawarkan. Indonesia merupakan bagian dari masyarakat dunia yang sangat dinamis dan kompleks karena memiliki lebih dari 250 juta penduduk yang merupakan bagian dari konsumen yang harus dilindungi dan bagian dari penghasil produk/jasa yang dilengkapi tata kelola perusahaan. Disini peran sektor industri TIC dalam memastikan kualitas dan proses suatu produk/jasa yang ditawarkan ke konsumen baik dalam negeri maupun luar negeri.

Dalam konteks ini, *dynamic capability* tidak hanya mencakup adaptasi terhadap perubahan pasar dan teknologi, tetapi juga melibatkan inovasi berkelanjutan, manajemen risiko yang bijaksana, dan kemampuan untuk memahami serta merespons kebutuhan pelanggan

dengan cepat dan efisien. Oleh karena itu, pengembangan *dynamic capability* menjadi elemen kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif dan keberlanjutan dalam sektor ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan ringkasan berbagai penelitian terkait *dynamic capability* dalam sektor jasa. Keberhasilan dalam mengembangkan dan mengelola *dynamic capability* di sektor ini tidak hanya mempengaruhi kinerja organisasi, tetapi juga memberikan dampak pada kepuasan pelanggan, inovasi layanan, dan daya saing pasar.

Berikut merupakan pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini:

1. Apa perkembangan tren penelitian di sektor jasa dari tahun 2012 hingga 2023 mengenai Transformasi *Dynamic Capabilities*?
2. Penulis mana yang mempunyai pengaruh paling besar?
3. Organisasi dan negara apa yang paling berpengaruh?
4. Kata kunci penelitian *Dynamic Capability* manakah yang paling populer di sektor jasa?
5. Artikel dan jurnal manakah mengenai *Dynamic Capability* di sektor jasa yang paling signifikan dan populer?

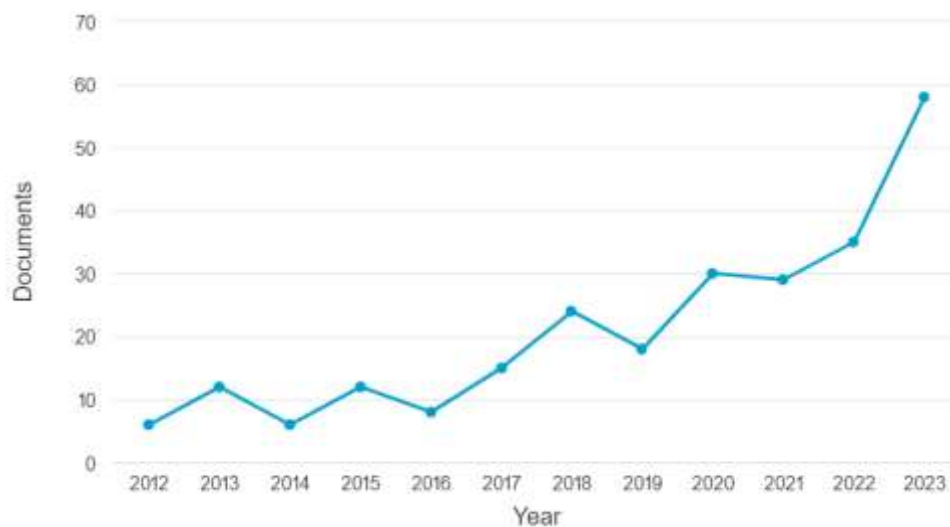
METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, para peneliti memilih basis data Scopus sebagai sumber data utama. Setiap publikasi yang relevan akan dicari data bibliometriknya. Pencarian sumber data dilakukan dalam kategori “Judul Artikel, Abstrak & Kata Kunci”, dengan pencarian Boolean menggunakan kata kunci “*Dynamic Capability*” OR “*Dynamic Capabilities*” AND “*Services*”. Hasilnya menunjukkan terdapat 634 artikel dokumen, 176 prosiding konferensi, 54 (lima puluh empat) bab buku, 31 (tiga puluh satu) ulasan konferensi dan 5 (lima) buku. Proses analisis lebih lanjut dibatasi dengan jurnal yang diterbitkan pada tahun 2012 hingga 2023 dan jurnal yang terindeks Scopus Q1 dan Q2. Penelitian ini juga membatasi pada jurnal dengan kata kunci *dynamic capability*, *dynamic capabilities*, *dynamics capability*, *service innovation*, *services*, *service industry*, *service sector*, *service quality*, *business*, *business model innovation*, *business service*, *literature review*. Sehingga didapatkan data sebanyak 250 (dua ratus lima puluh) dokumen yang akan dianalisis menggunakan *software* Vosviewer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4. 1. Tren penelitian di sektor jasa dari tahun 2012 hingga 2023 mengenai transformasi dynamic capabilities pada sektor bisnis jasa (services)

Hasil pertama yang ditunjukkan pada penelitian ini adalah melihat tren penelitian mengenai dynamic capability pada sektor jasa dari tahun 2012 hingga 2023. Publikasi yang diambil dari database Scopus menunjukkan adanya peningkatan dari tahun ke tahun yang dapat dilihat pada Gambar 1. Puncak publikasi berada pada tahun 2023 dengan total 58 (lima puluh delapan) dokumen.



Gambar 1. Tren Publikasi

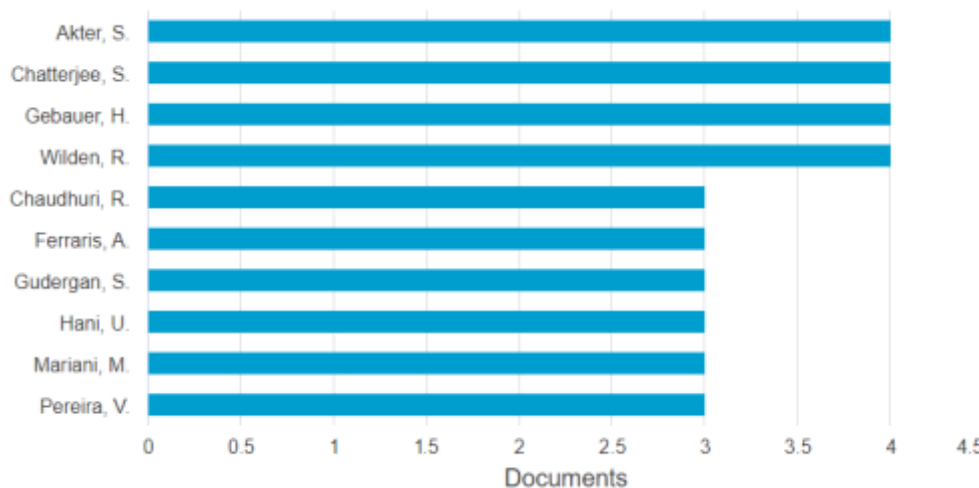
4. 2. Penulis yang mempunyai pengaruh paling besar

Tipe analisis *Co-authorship* digunakan untuk unit analisis *Authors* pada *software* Vosviewer. Analisis ini diperlukan untuk menunjukkan penulis mana yang mempunyai pengaruh paling besar. Pengaruh tersebut dilihat dari setidaknya telah menulis 2 (dua) dokumen. Hasilnya, dari 733 (tujuh ratus tiga puluh tiga) penulis, ada 40 (empat puluh) yang memenuhi persyaratan. Hasil disajikan pada Gambar 2 dibawah ini.



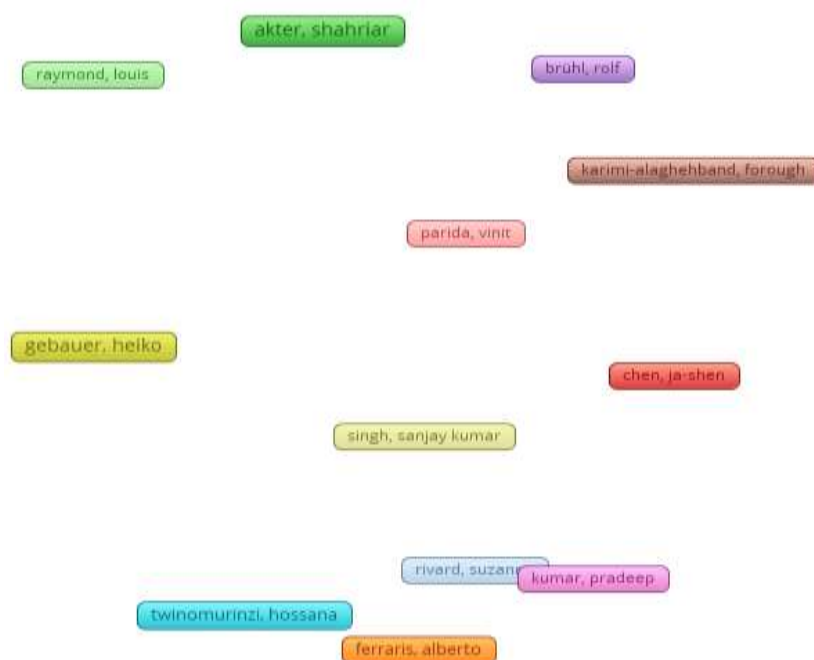
Gambar. 2. Analisis Co-Authorship dengan Author.

Gambar 2 menampilkan Akter.S, Chatterjee. S dan Gebauer. H sebagai penulis yang telah menghasilkan lebih dari dua dokumen. Ketiga penulis ini teridentifikasi sebagai penulis yang paling produktif. Dari database Scopus, kami juga menemukan bahwa masing-masing penulis tersebut memiliki 4 (empat) publikasi, sebagaimana terlihat dalam Gambar 3



Gambar. 3. Dokumen oleh Penulis.

Dengan menggunakan *Author* sebagai unit analisis, kami mengeksplorasi kutipan. Seorang penulis diharapkan telah menulis setidaknya 2 (dua) dokumen dan jumlah dokumen minimal yang ditulis adalah 30 (tiga puluh). Pada Gambar 4 menunjukkan hasilnya, dari 733 (tujuh ratus tiga puluh tiga) penulis yang dianalisis, hanya 26 (dua puluh enam) yang memenuhi kriteria tersebut.



Gambar. 4. Kutipan oleh Penulis

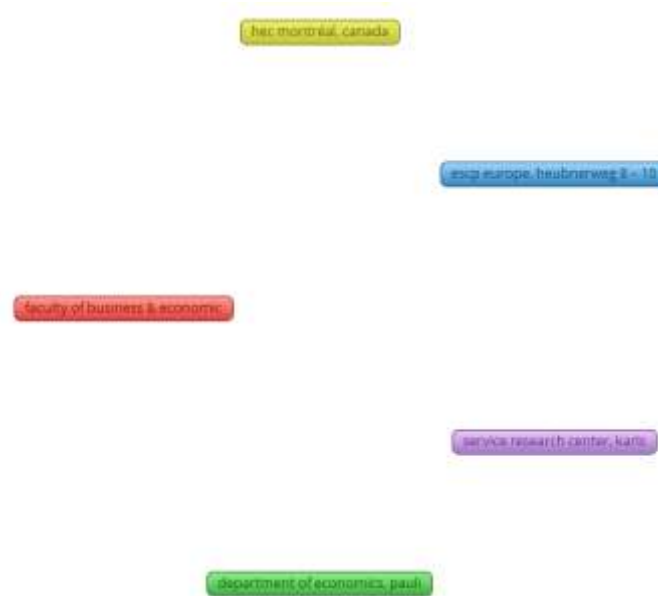
Wilden R. mendominasi sebagai penulis paling berpengaruh dengan 3 (tiga) dokumen dan 599 (lima ratus Sembilan puluh Sembilan) kutipan. Selain itu, kami menyajikan pada Tabel 1 penulis-penulis lain yang termasuk dalam sepuluh besar/ Penulis-penulis ini juga memiliki dampak tinggi dengan setidaknya memiliki 2 (dua) dokumen.

Tabel 1. Author(s) Documents & Citations.

No	Author (s)	Documents	Citations
1	Wilden R.	3	599
2	Kammerlander N	2	365
3	Eloranta V.; Turunen T.	2	182
4	Akter S.	4	120
5	Parida V.	2	112
6	Gebauer H.	4	110
7	Hani U.	3	92
8	Wamba S.F.	3	92
9	Huikkola T.; Kohtamäki M.	2	88
10	Gudergan S	2	87

4. 3. Organisasi dan negara yang paling berpengaruh

Pada penelitian ini, organisasi dan negara yang paling berpengaruh dianalisis dengan menggunakan *Co-authorship* dan organisasi sebagai unit analisis. Organisasi dianggap memenuhi persyaratan jika memiliki minimal 2 (dua) dokumen. Dari 645 (enam ratus empat puluh lima) organisasi yang dianalisis, sebanyak 6 (enam) organisasi memenuhi kriteria tersebut. Data disajikan dalam Gambar 5.



Gambar. 5. Co-authorship dengan Organisasi.

Dengan menggunakan organisasi sebagai unit analisis, kami mengevaluasi kutipan. Suatu organisasi dianggap memenuhi syarat jika memiliki setidaknya 2 (dua) dokumen dan minimal 10 (sepuluh) kutipan. Pada Gambar 6, kami menyajikan hasilnya, dari 645 (enam ratus empat puluh lima) organisasi yang dianalisis, hanya 6 (enam) organisasi yang



memenuhi kedua kriteria tersebut.

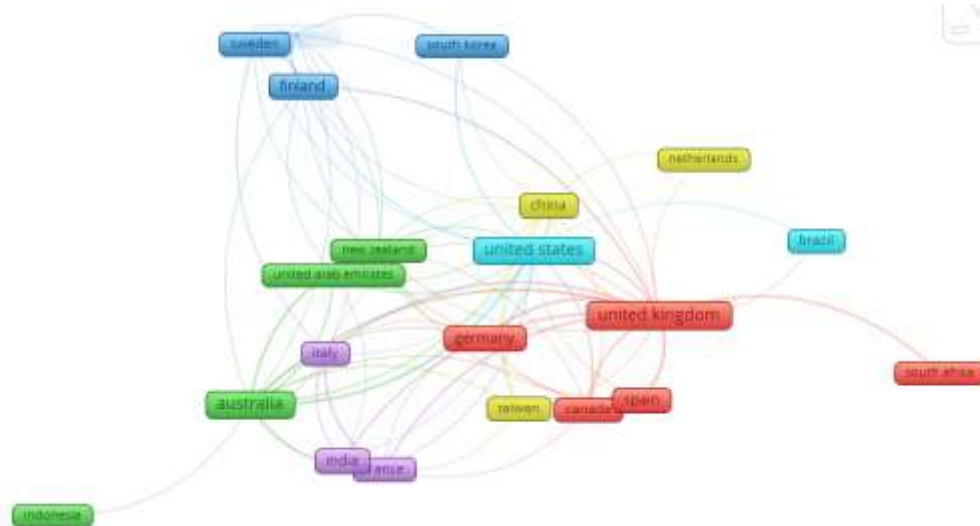
Fig. 6. Kutipan berdasarkan Organisasi

Daftar organisasi dapat dilihat pada Tabel 2. Hasil ini menunjukkan dari keenam organisasi yang memenuhi persyaratan, masing-masing memiliki jumlah dokumen yang sama yaitu 2 (dua) dokumen. Hec Montreal di Kanada menjadi organisasi yang paling berpengaruh dengan jumlah 2 (dua) dokumen dan 75 (tujuh puluh lima) kutipan.

Tabel 2. Author(s) Documents & Citations.

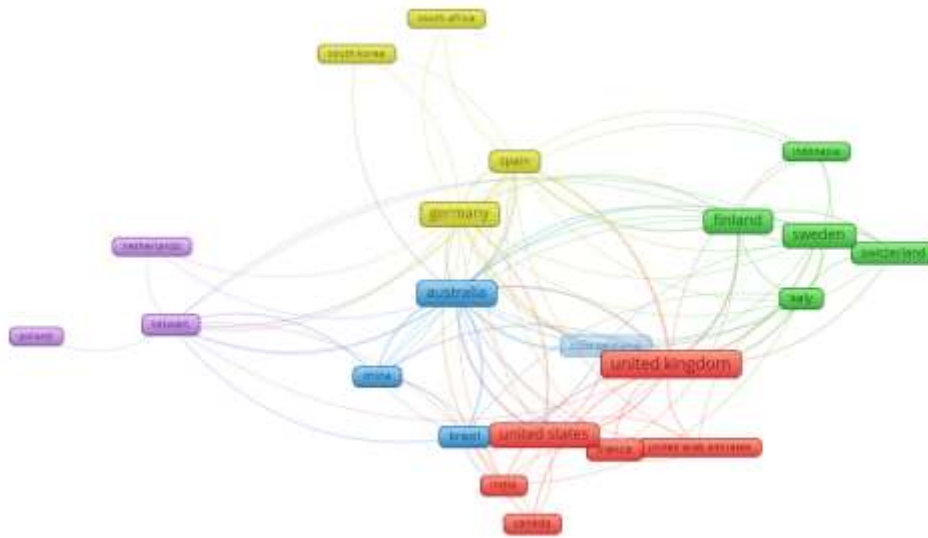
No	Organization	Document	Citation
1	Hec Montreal, Canada	2	75
2	Faculty of Business & Economics, Macquarie University, Sydney, Australia	2	74
3	Waikato Management School, University of Waikato, Hamilton, New Zealand	2	74
4	Escp Europe, Heubnerweg, Berlin, Germany	2	55
5	Service Research Center, Karlstad University, Karlstad, Sweden	2	32
6	Department of Economics, Paulista State University Julio de Mesquita Filho (unesp), Araraquara, Brazil	2	29

Dengan menggunakan negara sebagai unit analisis, kami menguji *Co-authorship*. Negara dianggap memenuhi syarat jika memiliki setidaknya 5 (lima) dokumen. Dari 67 (enam puluh tujuh) negara yang dianalisis, 21 (dua puluh satu) diantaranya memenuhi persyaratan tersebut. Hasil ditampilkan dalam Gambar 7.



Gambar. 7. Co-authorship berdasarkan Negara.

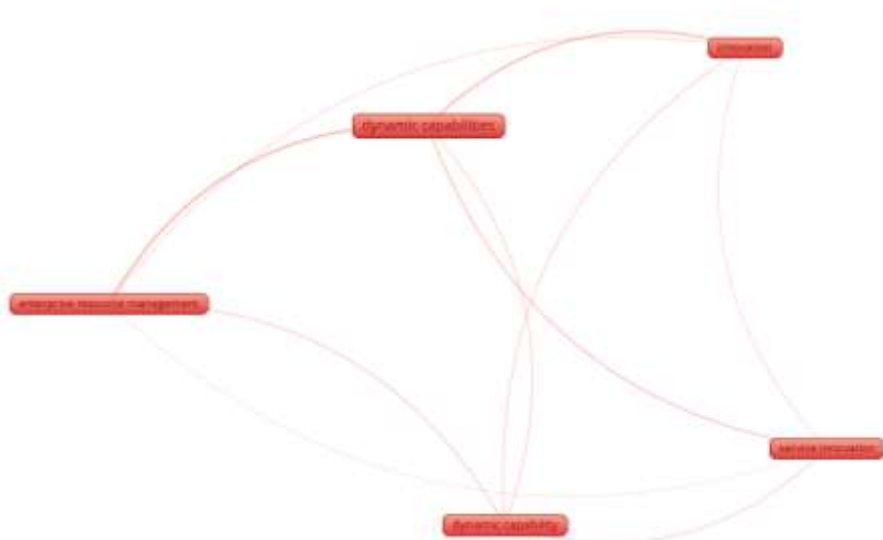
Selanjutnya, kami meninjau kutipan dengan mengambil negara sebagai fokus analisis. Setiap negara setidaknya memiliki 5 (lima) dokumen dan 30 (tiga puluh) kutipan sebagai syarat minimum. Dari total 67 (enam puluh tujuh) negara, 22 (dua puluh dua) diantaranya berhasil memenuhi persyaratan tersebut. Rincian hasil dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar. 8. Kutipan berdasarkan Negara.

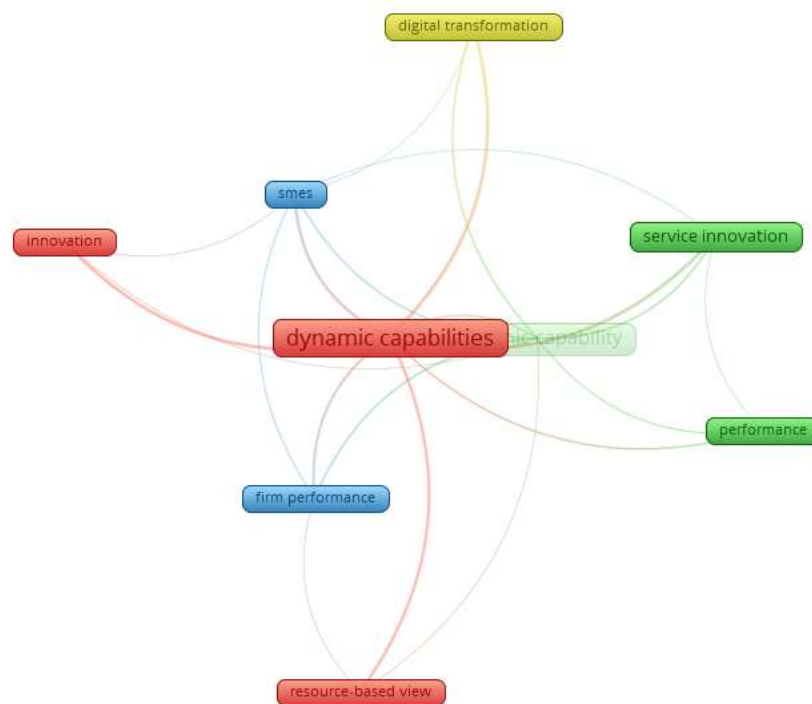
4. 4. Kata kunci penelitian *Dynamic Capability* yang paling populer di sektor jasa

Dalam melihat penelitian *dynamic capability* yang paling populer pada sektor jasa, kami mengambil semua kata kunci sebagai fokus analisis dengan *Co-occurrence*. Setiap kata kunci diharuskan muncul minimal 30 (tiga puluh) kali. Dari total 1335 (seribu tiga ratus tiga puluh lima) kata kunci, 5 (lima) diantaranya berhasil mencapai atau melebihi batas minimum. Hasil disajikan pada Gambar 9.



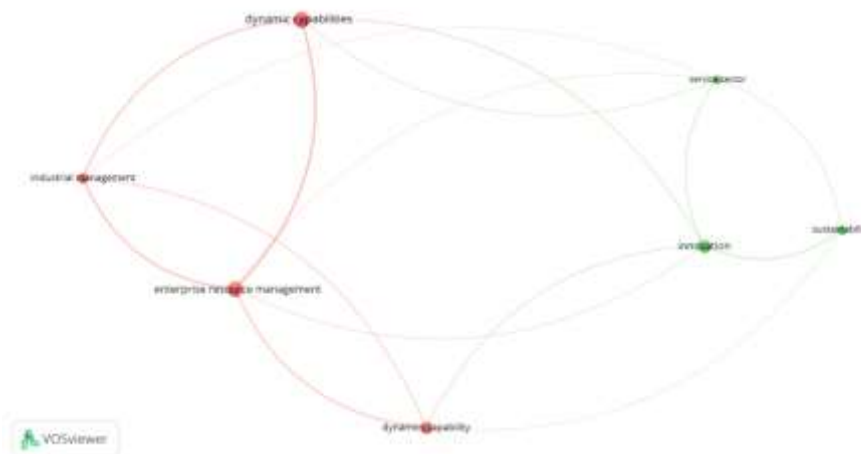
Gambar. 9. Co-occurrence oleh semua Kata Kunci.

Selanjutnya, kami meneliti *Co-occurrence* dengan mengambil kata kunci penulis sebagai fokus analisis. Jumlah minimum kemunculan kata kunci penulis minimal 10 (sepuluh) kali. Dari total 869 (delapan ratus enam puluh Sembilan) kata kunci yang diperiksa, 9 (sembilan) diantaranya berhasil memenuhi ambang batas. Hasil disajikan pada Gambar 10.



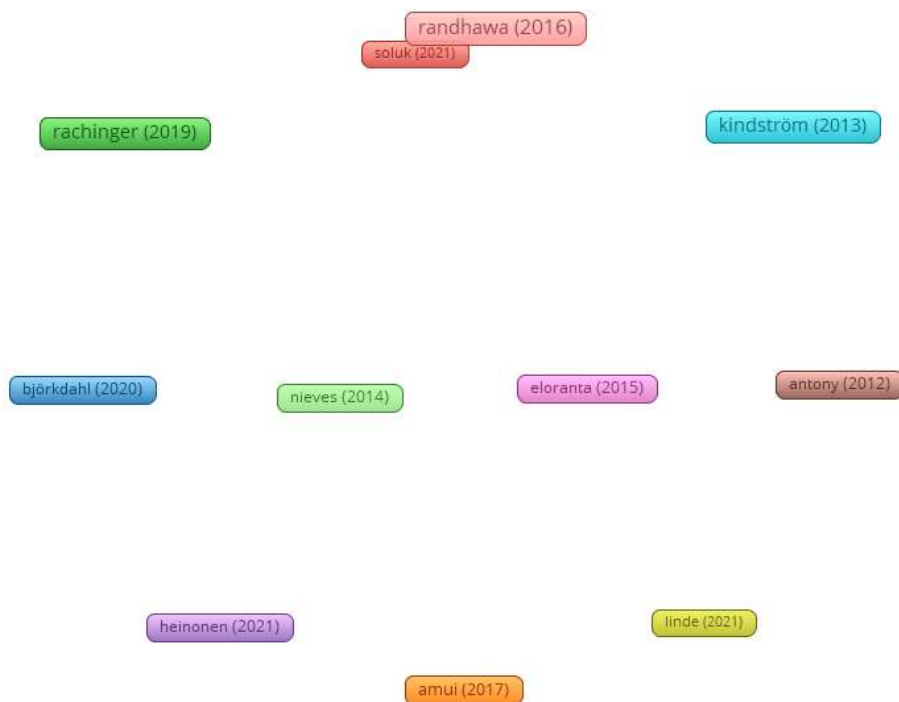
Gambar. 10. Co-occurrence oleh semua Kata Kunci Penulis.

Selanjutnya menggunakan kata kunci Indeks sebagai Unit analisis dalam meninjau *Co-occurrence*. Setiap kemunculan kata kunci minimumnya 10 (sepuluh). Hasilnya, dari 657 (enam ratus lima tujuh) kata kunci, terdapat 7 (tujuh) yang memenuhi batas minimum. Hasil ditampilkan pada Gambar 11.



Gambar. 11. Co-occurrence oleh semua Kata Kunci Indeks.

Dalam meninjau kutipan-kutipan, kami mengambil dokumen sebagai fokus analisis. Setiap dokumen memiliki minimal 100 (seratus) kutipan. Hasilnya, dari total 250 (dua ratus lima puluh) dokumen yang dianalisis, 12 (dua belas) diantaranya berhasil memenuhi batas minimum. Hasil disajikan pada Gambar 11.



Gambar. 12. Kutipan dengan Dokumen.

4. 5. Artikel dan jurnal mengenai *dynamic capability* di sektor jasa yang paling signifikan dan populer

Tabel 3 dan Tabel 4 dibawah merupakan representasi artikel dan jurnal yang paling signifikan dan populer yang banyak dikutip mengenai *dynamic capability* di sektor jasa.

Tabel 3. Artikel yang paling Populer dan Signifikan

No	Penulis	Judul Artikel	Kutipan	Sumber
1	Randhawa et al., (2016)	A Bibliometric Review of Open Innovation: Setting a Research Agenda	512	Scopus
2	Rachinger et al., (2019)	Digitalization and its influence on business model innovation	446	Scopus
3	Kindström et al., (2013)	Enabling service innovation: A dynamic capabilities approach	403	Scopus
4	Amui et al., (2017)	Sustainability as a dynamic organizational capability: a systematic review and a future agenda toward a sustainable transition	310	Scopus
5	De Massis et al., (2018)	Innovation with Limited Resources: Management Lessons from the German Mittelstand	256	Scopus
6	Björkdahl, (2020)	Strategies for Digitalization in Manufacturing Firms	194	Scopus
7	Antony et al., (2012)	Critical success factors for Lean Six Sigma programmes: A view from middle management	169	Scopus
8	Nieves & Haller, (2014)	Building dynamic capabilities through knowledge resources	165	Scopus
9	Heinonen & Strandvik, (2021)	Reframing service innovation: COVID-19 as a catalyst for imposed service innovation	133	Scopus
10	Eloranta & Turunen, (2015)	Seeking competitive advantage with service infusion: A systematic literature review	119	Scopus

Tabel 4. Jurnal yang paling Populer dan Signifikan

No	Judul Artikel	Jurnal	Penerbit	Reputasi
1	A Bibliometric Review of Open Innovation: Setting a Research Agenda	Journal of Product Innovation Management	Blackwell Publishing Ltd	Q1
2	Digitalization and its influence on business model innovation	Journal of Manufacturing Technology Management	Emerald Group Holdings Ltd.	Q1
3	Enabling service innovation: A dynamic capabilities approach	Journal of Business Research	Elsevier	Q1
4	Sustainability as a dynamic organizational capability: a systematic review and a future agenda toward a sustainable transition	Journal of Cleaner Production	Elsevier Ltd	Q1
5	Innovation with Limited Resources: Management Lessons from the German Mittelstand	Journal of Product Innovation Management	Journal of Product Innovation Management	Q1
6	Strategies for Digitalization in Manufacturing Firms	California Management Review	SAGE Publications Ltd	Q1
7	Critical success factors for Lean Six Sigma programmes: A view from middle management	International Journal of Quality & Reliability Management	Emerald Publishing	Q1
8	Building dynamic capabilities through knowledge resources	Tourism Management	Elsevier Ltd	Q1
9	Reframing service innovation: COVID-19 as a catalyst for imposed service innovation	Journal of Service Management	Emerald Group Holdings Ltd.	Q1

No	Judul Artikel	Jurnal	Penerbit	Reputasi
10	Seeking competitive advantage with service infusion: A systematic literature review	Journal of Service Management	Emerald Group Holdings Ltd.	Q1

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Tren publikasi penelitian mengenai “*Dynamic Capability*” di database Scopus terjadi peningkatan, mulai dari tahun 2012 hingga 2023. Puncak publikasi dicapai pada tahun 2023 dengan jumlah 58 (lima puluh delapan) dokumen. Hal ini menandai adanya pertumbuhan tren yang terus berlanjut selama bertahun-tahun.
2. Posisi pertama publikasi jurnal yang terdaftar di Scopus adalah Akter.S dengan jumlah 4 (empat) dokumen, namun bukan menjadi penulis yang paling berpengaruh. Melainkan penulis Wilden. R dengan 3 (tiga) dokumen dan 599 (lima ratus sembilan puluh sembilan) kutipan memegang posisi sebagai penulis yang paling berpengaruh.
3. Organisasi yang paling berpengaruh adalah Hec Montreal, Kanada dengan 2 dokumen dan 75 (tujuh puluh lima) kutipan. Sementara itu, Britania Raya menjadi negara yang paling berpengaruh.
4. Penggunaan istilah “*Dynamic Capability*” telah meningkat secara signifikan sebagai cara untuk menggambarkan *dynamic capability* dalam sektor jasa.
5. Salah satu artikel dan jurnal yang paling signifikan dan populer tentang *dynamic capability* di sektor jasa ditulis oleh Randhawa K.; Wilden R.; Hohberger J. (2016) dengan judul “*A Bibliometric Review of Open Innovation: Setting a Research Agenda*”. Artikel ini diterbitkan di *Journal of Product Innovation Management* yang terindeks Q1 Scopus dan telah menerima 512 (lima ratus dua belas) kutipan.

Penelitian ini memiliki kerangka yang kuat dan pertanyaan penelitian yang relevan untuk memahami perkembangan *dynamic capability* dalam sektor jasa. Namun, terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin perlu dipertimbangkan. Penting untuk mempertimbangkan sumber data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sumber data yang terbatas atau kurang representatif dapat mempengaruhi validitas temuan penelitian. Jika penelitian hanya mempertimbangkan publikasi dari penulis atau jurnal tertentu, hal ini dapat menciptakan bias dan mengabaikan kontribusi penelitian dari sumber lain yang mungkin juga berharga. Penelitian ini juga hanya mencari literatur melalui database scopus, sehingga sangat dimungkinkan ada penelitian-penelitian terdahulu dengan topik yang sama

dari perspektif transformasi *dynamic capabilities* namun dipublikasi di jurnal selain scopus, misalnya sinta. Penelitian ini juga terfokus pada sektor jasa. Oleh karena itu, temuan dan kesimpulan mungkin tidak sepenuhnya dapat diterapkan pada sektor lain atau dalam konteks global.

DAFTAR PUSTAKA

- Amui, L. B. L., Jabbour, C. J. C., de Sousa Jabbour, A. B. L., & Kannan, D. (2017). Sustainability as a dynamic organizational capability: a systematic review and a future agenda toward a sustainable transition. *Journal of Cleaner Production*, 142, 308–322. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.07.103>
- Antony, J., Manville, G., Greatbanks, R., Krishnasamy, R., & Parker, D. W. (2012). Critical success factors for Lean Six Sigma programmes: A view from middle management. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 29(1), 7–20. <https://doi.org/10.1108/02656711211190846>
- Björkdahl, J. (2020). Strategies for Digitalization in Manufacturing Firms . In *California management review* (Vol. 62, Issue 4, pp. 17–36). SAGE Publications . <https://doi.org/10.1177/0008125620920349>
- Databoks.katadata. (2022). *Ini Sektor Usaha yang Tumbuh Pesat pada Kuartal I-2022*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/05/09/ini-sektor-usaha-yang-tumbuh-pesat-pada-kuartal-i-2022>
- De Massis, A., Audretsch, D., Uhlaner, L., & Kammerlander, N. (2018). Innovation with Limited Resources: Management Lessons from the German Mittelstand. *Journal of Product Innovation Management*, 35(1), 125–146. <https://doi.org/10.1111/jpim.12373>
- Eloranta, V., & Turunen, T. (2015). Seeking competitive advantage with service infusion: A systematic literature review. *Journal of Service Management*, 26(3), 394–425. <https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2013-0359>
- Gebauer, H., Gustafsson, A., & Witell, L. (2011). Competitive advantage through service differentiation by manufacturing companies. *Journal of Business Research*, 64(12), 1270–1280. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.01.015>
- Heinonen, K., & Strandvik, T. (2021). Reframing service innovation: COVID-19 as a catalyst for imposed service innovation . In *International journal of service industry management* (Vol. 32, Issue 1, pp. 101–112). Emerald Publishing Limited . <https://doi.org/10.1108/JOSM-05-2020-0161>
- Jacob, F., & Ulaga, W. (2008). The transition from product to service in business markets: An agenda for academic inquiry. *Industrial Marketing Management*, 37(3), 247–253. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2007.09.009>
- Kindström, D., Kowalkowski, C., & Sandberg, E. (2013). Enabling service innovation: A dynamic capabilities approach. *Journal of Business Research*, 66(8), 1063–1073. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.03.003>
- Nieves, J., & Haller, S. (2014). Building dynamic capabilities through knowledge resources. *Tourism Management*, 40, 224–232. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.06.010>
- Rachinger, M., Rauter, R., Müller, C., Vorraber, W., & Schirgi, E. (2019). Digitalization and its influence on business model innovation . In *Journal of manufacturing technology management* (Vol. 30, Issue 8, pp. 1143–1160). Emerald Publishing Limited . <https://doi.org/10.1108/JMTM-01-2018-0020>
- Raddats, C., & Easingwood, C. (2010). Services growth options for B2B product-centric businesses. *Industrial Marketing Management*, 39(8), 1334–1345.

<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2010.03.002>

- Randhawa, K., Wilden, R., & Hohberger, J. (2016). A Bibliometric Review of Open Innovation: Setting a Research Agenda . In *The Journal of product innovation management* (Vol. 33, Issue 6, pp. 750–772). Blackwell Publishing Ltd .
<https://doi.org/10.1111/jpim.12312>
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. M. Y. (1997). Dynamic Capabilities and Strategic Management Authors (s): David J . Teece , Gary Pisano and Amy Shuen Published by : Wiley Stable URL : <http://www.jstor.org/stable/30888R> archive indicates your a148 Accessed : 24-03-2016 16 : 22 UTC Your use of the JSTO. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509–533.
- Zollo, M., & Winter, S. G. (2002). Deliberate learning and the evolution of dynamic capabilities. *Organization Science*, 13(3), 339–351.
<https://doi.org/10.1287/orsc.13.3.339.2780>