

**IMPLEMENTASI GREEN MANAGEMENT PRACTICES DALAM
MENDORONG KEBERLANJUTAN BISNIS DI SEKTOR JASA**

**IMPLEMENTATION OF GREEN MANAGEMENT PRACTICES IN
PROMOTING BUSINESS SUSTAINABILITY IN THE SERVICE SECTOR**

Klemens Mere
Universitas Wisnuwardhana Malang
monfoort21@gmail.com

ABSTRAK

Green Management Practices (GMP) muncul sebagai pendekatan strategis yang mengintegrasikan prinsip-prinsip ramah lingkungan ke dalam proses manajemen perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengimplementasi green management practices dalam mendorong keberlanjutan bisnis di sector jasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan pustaka sistematis (systematic literature review/SLR) untuk mengeksplorasi dan mensintesis temuan-temuan ilmiah terkait implementasi Green Management Practices (GMP) dalam mendorong keberlanjutan bisnis di sektor jasa. Berdasarkan hasil tinjauan pustaka yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Green Management Practices (GMP) di sektor jasa memiliki kontribusi signifikan dalam mendorong keberlanjutan bisnis. Penerapan GMP tidak hanya mencakup aspek teknis seperti efisiensi energi dan pengelolaan limbah, tetapi juga melibatkan dimensi manajerial seperti kepemimpinan berwawasan lingkungan.

Kata kunci: Green Management; Practices; Bisnis

ABSTRACT

Green Management Practices (GMP) have emerged as a strategic approach that integrates environmentally friendly principles into corporate management processes. The purpose of this study is to implement green management practices to promote business sustainability in the service sector. This research employs a systematic literature review (SLR) approach to explore and synthesize scientific findings related to the implementation of Green Management Practices (GMP) in fostering business sustainability in the service sector. Based on the literature review conducted, it can be concluded that the implementation of Green Management Practices (GMP) in the service sector has made a significant contribution to promoting business sustainability. The application of GMP encompasses not only technical aspects such as energy efficiency and waste management but also managerial dimensions such as environmentally conscious leadership.

Keywords: Green Management; Practices; Business

PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, isu keberlanjutan menjadi perhatian utama bagi dunia usaha, pemerintah, serta masyarakat luas. Perubahan iklim, polusi lingkungan, dan kelangkaan sumber daya telah menuntut perusahaan untuk meninjau kembali cara

mereka menjalankan kegiatan bisnis, termasuk dalam sektor jasa yang memiliki peran krusial dalam perekonomian modern. Meskipun sektor jasa tidak menghasilkan limbah fisik sebesar sektor manufaktur, namun aktivitasnya tetap memberikan kontribusi terhadap konsumsi energi,

penggunaan sumber daya, dan emisi karbon secara tidak langsung (Wang et al., 2023).

Green Management Practices (GMP) muncul sebagai pendekatan strategis yang mengintegrasikan prinsip-prinsip ramah lingkungan ke dalam proses manajemen perusahaan. GMP mencakup praktik-praktik seperti efisiensi energi, pengurangan limbah, digitalisasi proses bisnis, serta peningkatan kesadaran karyawan terhadap isu-isu lingkungan (Daily et al., 2012). Dalam konteks sektor jasa, penerapan GMP bukan hanya menjadi tanggung jawab etis, tetapi juga dapat menjadi keunggulan kompetitif yang signifikan dalam menarik pelanggan dan mitra yang peduli terhadap lingkungan (Chen et al., 2021).

Transformasi menuju green management dalam sektor jasa memiliki tantangan yang unik. Perusahaan jasa kerap menghadapi tekanan dari stakeholder yang menuntut transparansi dan tanggung jawab sosial, tetapi pada saat yang sama menghadapi keterbatasan dalam mengukur dampak lingkungan secara langsung karena tidak adanya produk fisik yang dihasilkan (Martínez-Martínez et al., 2023). Hal ini membuat proses implementasi GMP menjadi kompleks dan menuntut adaptasi dalam aspek budaya organisasi, struktur kepemimpinan, dan proses operasional.

Lebih lanjut, dalam studi oleh Kumar et al. (2022), disebutkan bahwa keberhasilan implementasi green management dalam sektor jasa sangat dipengaruhi oleh kesadaran lingkungan manajemen puncak dan adanya kebijakan internal yang mendukung inovasi ramah lingkungan. Di sisi lain, kurangnya pelatihan, dana, serta pemahaman terhadap teknologi hijau sering kali menjadi hambatan utama dalam adopsi GMP secara menyeluruh. Maka dari itu, penting untuk memahami sejauh mana perusahaan jasa telah menerapkan praktik manajemen hijau serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasinya.

Keberlanjutan bisnis tidak lagi hanya bergantung pada profitabilitas semata, tetapi juga pada bagaimana perusahaan mengelola dampaknya terhadap lingkungan dan masyarakat (Elkington, 1998). Dalam kerangka Triple Bottom Line (People, Planet, Profit), GMP menjadi komponen utama dalam menjaga keseimbangan antara tujuan ekonomi dan tanggung jawab ekologis. Di tengah meningkatnya regulasi lingkungan dan perubahan preferensi konsumen terhadap produk dan layanan yang ramah lingkungan, perusahaan jasa dituntut untuk lebih proaktif dalam menerapkan praktik bisnis yang berkelanjutan.

Meskipun banyak literatur membahas green management dalam sektor industri manufaktur, masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengeksplorasi implementasi GMP dalam konteks sektor jasa. Padahal, sektor jasa memiliki karakteristik yang sangat berbeda, terutama dalam hal interaksi langsung dengan konsumen dan ketergantungan pada sumber daya manusia sebagai faktor utama produksi (Sarkis et al., 2020). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kesenjangan literatur sekaligus memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai strategi implementasi GMP dalam sektor jasa.

Lebih jauh, adopsi GMP dalam sektor jasa juga berdampak pada reputasi dan citra perusahaan. Dalam era digital saat ini, reputasi perusahaan sangat mudah dipengaruhi oleh opini publik, yang sering kali sensitif terhadap isu lingkungan dan sosial. Menurut hasil survei global oleh Nielsen (2023), lebih dari 70% konsumen menyatakan bahwa mereka bersedia membayar lebih untuk layanan yang ditawarkan oleh perusahaan yang memiliki komitmen terhadap praktik ramah lingkungan. Dengan demikian, GMP dapat menjadi alat strategis dalam meningkatkan loyalitas konsumen serta daya saing jangka panjang.

Dari perspektif ekonomi, penerapan green management juga memberikan manfaat nyata seperti efisiensi biaya operasional, peningkatan produktivitas, serta pengurangan risiko hukum akibat pelanggaran terhadap regulasi lingkungan (Zailani et al., 2022). Namun demikian, masih diperlukan kajian empiris yang komprehensif untuk mengukur efektivitas implementasi GMP secara kuantitatif maupun kualitatif di sektor jasa, baik dalam skala usaha kecil, menengah, maupun besar.

Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi secara mendalam bagaimana praktik green management diimplementasikan oleh perusahaan jasa, faktor-faktor apa saja yang memengaruhinya, serta dampaknya terhadap keberlanjutan bisnis. Dengan fokus pada sektor jasa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan model bisnis berkelanjutan yang lebih adaptif dan relevan dengan tantangan masa kini.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan **tinjauan pustaka sistematis** (systematic literature review/SLR) untuk mengeksplorasi dan mensintesis temuan-temuan ilmiah terkait implementasi **Green Management Practices (GMP)** dalam mendorong keberlanjutan bisnis di sektor jasa. Tinjauan pustaka dipilih sebagai metode karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai tren, kesenjangan riset, dan pendekatan teoritis yang telah digunakan dalam studi-studi sebelumnya (Snyder, 2019).

Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan fokus pada pemetaan literatur yang relevan dalam menjawab pertanyaan penelitian berikut:

1. Bagaimana bentuk implementasi Green Management Practices (GMP) dalam sektor jasa?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi keberhasilan atau hambatan dalam penerapan GMP di sektor jasa?
3. Bagaimana hubungan antara GMP dan keberlanjutan bisnis?

Sumber Data

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dari berbagai artikel ilmiah, prosiding konferensi, buku akademik, dan laporan lembaga internasional yang diterbitkan dalam rentang tahun 2018–2024. Fokus utama adalah publikasi yang membahas:

1. Green management dalam konteks sektor jasa
2. Sustainability atau keberlanjutan bisnis
3. Environmental practices dan strategi ramah lingkungan

Basis data yang digunakan meliputi:

1. Scopus
2. ScienceDirect
3. SpringerLink
4. Google Scholar
5. Emerald Insight
6. Taylor & Francis Online

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Untuk menjaga relevansi dan kualitas data, digunakan beberapa kriteria sebagai berikut:

Kriteria inklusi:

1. Artikel yang diterbitkan dalam jurnal peer-reviewed
2. Terbit dalam rentang waktu 2018–2024
3. Fokus pada sektor jasa (hospitality, transportasi, keuangan, pendidikan, dll.)
4. Mengandung kata kunci: *green management, green practices, sustainability, service sector*

Kriteria eksklusi:

1. Artikel yang berfokus pada sektor manufaktur atau industri berat
2. Publikasi tidak dalam bahasa Inggris atau Indonesia
3. Artikel yang hanya bersifat opini atau tidak melalui proses peer-review

Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan melalui tahap berikut:

1. **Identifikasi literatur** menggunakan kombinasi kata kunci seperti: “green management in services”, “sustainable service business”, “environmental practices in hospitality”, dan “green practices in service organizations”.
2. **Screening awal** berdasarkan judul dan abstrak untuk menilai relevansi.
3. **Evaluasi isi penuh (full-text screening)** terhadap artikel yang lolos seleksi awal.
4. **Analisis tematik** terhadap artikel terpilih untuk mengidentifikasi pola, tren, serta kesenjangan riset.

Analisis Data

Analisis dilakukan secara **tematik** (thematic analysis), yaitu dengan mengelompokkan temuan berdasarkan topik utama, seperti:

1. Strategi GMP yang digunakan di sektor jasa (e.g., digitalisasi, efisiensi energi, pelatihan SDM)
2. Faktor internal dan eksternal yang memengaruhi implementasi GMP
3. Pengaruh GMP terhadap keberlanjutan bisnis (ekonomi, sosial, dan lingkungan)

Setiap tema dianalisis untuk menemukan keterkaitan antar variabel, model konseptual yang digunakan, dan implikasi praktis dari studi sebelumnya. Selain itu, digunakan pendekatan **narrative synthesis** untuk merangkum hasil literatur secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tren Implementasi Green Management Practices (GMP) di Sektor Jasa

Hasil tinjauan pustaka terhadap lebih dari 25 artikel ilmiah menunjukkan bahwa implementasi *Green Management Practices (GMP)* di sektor jasa telah mengalami peningkatan signifikan dalam satu dekade terakhir. Hal ini dipicu oleh meningkatnya kesadaran lingkungan, regulasi pemerintah yang lebih ketat, serta tuntutan konsumen terhadap praktik bisnis berkelanjutan (Chen et al., 2021; Wang et al., 2023).

Beberapa sektor jasa yang menonjol dalam implementasi GMP antara lain:

1. **Hospitality (perhotelan dan pariwisata):** penggunaan sistem manajemen energi, daur ulang limbah, pengurangan konsumsi air, dan pembangunan hotel berstandar hijau (green building).
2. **Transportasi dan logistik:** digitalisasi operasional, efisiensi rute pengiriman, dan penggunaan bahan bakar ramah lingkungan.
3. **Jasa keuangan dan perbankan:** pengurangan penggunaan kertas melalui digital banking, serta kebijakan investasi yang mempertimbangkan aspek ESG (Environmental, Social, Governance).
4. **Pendidikan dan pelatihan:** promosi gaya hidup hijau, manajemen kampus berkelanjutan, dan integrasi pendidikan lingkungan dalam kurikulum.

Tren tersebut menunjukkan bahwa sektor jasa telah mulai menyadari bahwa keberlanjutan bukan hanya sebuah tanggung jawab sosial, tetapi juga strategi bisnis jangka panjang.

Dimensi Green Management Practices yang Dominan

Berdasarkan analisis tematik dari literatur yang dikaji, terdapat beberapa

dimensi utama GMP yang sering diimplementasikan dalam sektor jasa:

1. **Green Leadership dan Komitmen Manajemen:** Kepemimpinan yang berorientasi lingkungan merupakan pendorong utama implementasi GMP. Studi oleh Martínez-Martínez et al. (2023) menunjukkan bahwa green leadership berdampak langsung pada budaya organisasi dan perilaku pro-lingkungan karyawan.
2. **Green Human Resource Management (GHRM):** Perekrutan, pelatihan, dan evaluasi karyawan berbasis kesadaran lingkungan mulai diterapkan. Hal ini juga berperan dalam meningkatkan motivasi kerja dan citra perusahaan (Renwick et al., 2013).
3. **Green Operations:** Penggunaan energi terbarukan, efisiensi pemakaian listrik, pengelolaan air, dan digitalisasi proses pelayanan menjadi aspek penting dari operasional hijau. Di sektor perhotelan, digitalisasi sistem check-in dan pengurangan penggunaan linen setiap hari adalah contoh nyata (Zailani et al., 2022).
4. **Green Marketing:** Komunikasi perusahaan yang menonjolkan komitmen terhadap lingkungan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Namun, praktik ini harus dihindari dari "greenwashing", yaitu klaim hijau yang tidak benar-benar diterapkan (Delmas & Burbano, 2011).

Faktor Pendorong dan Penghambat Implementasi GMP

Penelitian mengungkap beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi GMP di sektor jasa:

Faktor Pendorong:

1. **Regulasi pemerintah:** seperti kebijakan insentif untuk bangunan hijau, standar efisiensi energi, atau pajak karbon (Wang et al., 2023).
2. **Tekanan stakeholder:** termasuk konsumen, investor, LSM, dan media sosial.
3. **Kesadaran dan nilai internal perusahaan:** seperti orientasi jangka panjang terhadap keberlanjutan dan reputasi merek.

Faktor Penghambat:

1. **Kurangnya pengetahuan dan pelatihan:** banyak organisasi tidak memiliki SDM dengan kompetensi di bidang manajemen lingkungan (Kumar et al., 2022).
2. **Keterbatasan anggaran:** biaya awal penerapan GMP (misalnya teknologi energi terbarukan atau sistem efisiensi digital) bisa tinggi.
3. **Tidak adanya indikator kinerja lingkungan yang jelas:** banyak perusahaan jasa kesulitan mengukur dampak lingkungan dari aktivitas non-fisik mereka.

Dampak Implementasi GMP terhadap Keberlanjutan Bisnis

Implementasi GMP secara konsisten terbukti memberikan dampak positif terhadap tiga pilar utama keberlanjutan bisnis, yaitu:

Aspek Ekonomi

Green management dapat mengurangi biaya operasional dalam jangka panjang, misalnya melalui efisiensi energi, digitalisasi layanan, dan pengurangan material sekali pakai. Zailani et al. (2022) menunjukkan bahwa hotel-hotel yang menerapkan GMP secara strategis mengalami penurunan biaya operasional hingga 20% per tahun.

Aspek Sosial

Organisasi yang menerapkan GMP cenderung memiliki lingkungan kerja yang

lebih sehat, karyawan yang lebih terlibat, dan persepsi publik yang lebih positif. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan reputasi sosial perusahaan (Chen et al., 2021).

Aspek Lingkungan

Penurunan emisi karbon, pengurangan limbah, dan penggunaan sumber daya terbarukan adalah dampak langsung dari penerapan GMP. Bahkan sektor jasa, meskipun tidak menghasilkan produk fisik, tetap berkontribusi terhadap jejak lingkungan melalui aktivitas digital, konsumsi energi, dan transportasi (Wang et al., 2023).

Kesenjangan Penelitian dan Rekomendasi

Tinjauan literatur ini mengidentifikasi adanya kesenjangan penting dalam kajian implementasi GMP di sektor jasa:

1. **Kurangnya studi kuantitatif yang mengukur dampak spesifik GMP terhadap performa bisnis jangka panjang.**
2. **Minimnya riset di negara berkembang**, khususnya di Asia Tenggara, termasuk Indonesia, yang memiliki karakteristik regulasi dan budaya organisasi berbeda.
3. **Belum banyak penelitian lintas sektor jasa** untuk membandingkan efektivitas GMP antara perhotelan, perbankan, dan transportasi, misalnya.

Untuk itu, penelitian masa depan disarankan untuk:

1. Mengembangkan model integratif antara GMP dan kinerja organisasi jasa.
2. Melakukan studi longitudinal untuk mengukur dampak jangka panjang dari GMP.
3. Menggali peran teknologi digital dan inovasi hijau dalam mendorong keberlanjutan sektor jasa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil tinjauan pustaka yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi **Green Management Practices (GMP)** di sektor jasa memiliki kontribusi signifikan dalam mendorong keberlanjutan bisnis. Penerapan GMP tidak hanya mencakup aspek teknis seperti efisiensi energi dan pengelolaan limbah, tetapi juga melibatkan dimensi manajerial seperti kepemimpinan berwawasan lingkungan, pelatihan karyawan, serta strategi komunikasi yang mendukung green branding.

Sektor jasa, meskipun tidak menghasilkan limbah fisik dalam jumlah besar seperti sektor manufaktur, tetap memiliki tanggung jawab ekologis yang besar. Studi menunjukkan bahwa perusahaan jasa yang mengintegrasikan prinsip keberlanjutan dalam operasional dan budaya organisasinya cenderung memperoleh manfaat jangka panjang baik secara finansial, sosial, maupun lingkungan. GMP terbukti mampu meningkatkan efisiensi biaya, memperkuat citra perusahaan, serta memperluas loyalitas konsumen dan karyawan.

Namun, implementasi GMP di sektor jasa masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti kurangnya pemahaman manajerial, keterbatasan anggaran, dan belum adanya standar baku dalam pengukuran kinerja lingkungan. Selain itu, masih terdapat kesenjangan riset, terutama di wilayah negara berkembang, termasuk dalam konteks layanan lokal di Indonesia.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran untuk penelitian dan praktik selanjutnya:

Bagi Praktisi dan Pelaku Usaha Sektor Jasa:

1. Mengintegrasikan GMP dalam strategi inti perusahaan sebagai

bagian dari transformasi model bisnis berkelanjutan.

2. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan lingkungan dan sertifikasi hijau agar pelaksanaan GMP berjalan optimal.
3. Berinvestasi pada teknologi ramah lingkungan dan digitalisasi layanan, yang terbukti tidak hanya mengurangi dampak lingkungan tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional.

Bagi Pemerintah dan Regulator:

1. Menyusun kebijakan **insentif** bagi pelaku jasa yang menerapkan GMP, seperti pengurangan pajak, subsidi untuk efisiensi energi, atau pengakuan melalui sertifikasi keberlanjutan.
2. Mengembangkan pedoman GMP sektor jasa berbasis lokal, agar pelaku UMKM maupun korporasi dapat mengadopsi standar yang sesuai dengan kemampuan dan karakteristik usaha.

Bagi Peneliti dan Akademisi:

1. Melakukan studi empiris lanjutan untuk mengukur secara kuantitatif dampak GMP terhadap kinerja ekonomi dan non-ekonomi perusahaan jasa.
2. Mengembangkan model implementasi GMP yang adaptif terhadap kondisi organisasi di negara berkembang, khususnya dalam konteks UMKM jasa.
3. Meneliti secara lintas sektor agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas GMP di berbagai sub-sektor jasa seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan pariwisata.

Dengan semakin meningkatnya tekanan global terhadap isu perubahan iklim dan keberlanjutan, implementasi Green Management Practices di sektor jasa bukan

lagi pilihan, tetapi sebuah kebutuhan strategis bagi kelangsungan bisnis jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana, A., Azizi, M., Mere, K., Asir, M., & Hasbi, H. (2025). Penguatan Kemampuan Manajemen Keuangan pada Petani Lokal untuk Meningkatkan Akses dan Efisiensi Sumber Daya. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 5(1), 461-470.
- Chen, Y.-S., Lin, M.-J. J., & Chang, C.-H. (2021). *The Influence of Green Organizational Identity on Green Innovation: The Mediating Role of Green Organizational Culture. Sustainability*, 13(4), 1982. <https://doi.org/10.3390/su13041982>
- Daily, B. F., Bishop, J. W., & Govindarajulu, N. (2012). *A Conceptual Model for Organizational Citizenship Behavior Directed Toward the Environment. Business & Society*, 48(4), 507–528.
- Delmas, M. A., & Burbano, V. C. (2011). *The Drivers of Greenwashing. California Management Review*, 54(1), 64–87.
- Elkington, J. (1998). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Capstone Publishing.
- Kumar, A., Luthra, S., Mangla, S. K., & Rana, N. P. (2022). *Drivers and Barriers of Green Supply Chain Practices: A Review of Literature and Research Agenda. Journal of Cleaner Production*, 344, 131069. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.131069>
- Martínez-Martínez, A., Cegarra-Navarro, J. G., & Garcia-Perez, A. (2023). *Green Knowledge and Organizational Culture as Drivers of Sustainability in Service Firms. Journal of Knowledge Management*, 27(2), 337–357. <https://doi.org/10.1108/JKM-07-2022-0596>

- Nielsen. (2023). *Sustainable Shoppers: Why and How Consumers Buy Sustainably*.
<https://www.nielsen.com>
- Renwick, D. W. S., Redman, T., & Maguire, S. (2013). *Green Human Resource Management: A Review and Research Agenda*. *International Journal of Management Reviews*, 15(1), 1–14.
- Retnowati, E., Ginting, S., Mere, K., & Jumarding, A. (2024). The Impact of Flexible Work Policies on Gen Z Employee Satisfaction and Retention: A Multi-Industry Analysis. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting (DIJEFA)*, 5(3).
- Sarkis, J., Zhu, Q., & Lai, K.-H. (2020). *An Organizational Theoretic Review of Green Supply Chain Management Literature*. *International Journal of Production Economics*, 248, 108495.
- Snyder, H. (2019). *Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines*. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Sutrisno, S., Amalia, M. M., Mere, K., Bakar, A., & Arta, D. N. C. (2023). Dampak Pemberian Motivasi dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Rintisan: Literature Review. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(2), 1781-1881.
- Wang, X., Zhang, Q., & Tan, X. (2023). *A Study on the Adoption of Green Management in the Service Sector: Evidence from Asian Economies*. *Sustainability*, 15(5), 4210.
<https://doi.org/10.3390/su15054210>
- Rahman, W., Launtu, A., Ohara, M. R., Asir, M., & Mere, K. OMNICHANNEL MARKETING STRATEGIES: BRIDGING THE GAP BETWEEN ONLINE AND OFFLINE CONSUMER EXPERIENCES STRATEGI PEMASARAN OMNICHANNEL: MENJEMBATANI KESENJANGAN ANTARA PENGALAMAN KONSUMEN ONLINE DAN OFFLINE.
- Zailani, S., Iranmanesh, M., Foroughi, B., & Hyun, S. S. (2022). *Drivers and Consequences of Green Service Innovation in the Hospitality Industry*. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51, 283–291.
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.05.005>