

# Pagpapakilala sa kahusayan ng Pag Ba Brand ng Pilipinas: Isang Sistematisong Panitikan

## (Philippine Branding Service Excellence: A Systematic Literature Review)

**ELISA E. BRAGANZA, Ph.d Management**

Associate Professor III, University of Southeastern Philippines

elisa.braganza@usep.edu.ph

**Abstrak—** Ang pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas ay isang mahalagang hakbang upang magtagumpay ang bansa sa pandaigdigang merkado. Sa kabilang banda, ang pananaliksik na ito ay nagsasakatuparan ng isang sistematikong pagsusuri ng panitikan upang matukoy ang mga pangunahing kahulugan ng pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas, kung paano ito maihahayag sa iba't ibang sektor, at kung paano ito makakatulong sa pagpapalakas ng kalagayan ng ekonomiya ng bansa. Sa pamamagitan ng paglalapit sa mga kasalukuyang literatura at pagsusuri sa mga ito, ang pag-aaral na ito ay naglalayong makapagbigay ng mga rekomendasyon para sa mga kinakailangang aksyon upang mapabuti ang pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas.

**Keywords—** pagpapakilala, kahusayan, Pagba-Brand ng Pilipinas, kalidad ng serbisyo, merkado, ekonomiya

### I. PANIMULA

Ang pagpapakilala sa isang brand ay isang mahalagang hakbang upang mapabilang ang isang produkto o serbisyo sa isang pandaigdigang merkado. Ito ay nagiging mas mahalaga sa panahon ngayon dahil sa kahalagahan ng digital na ekonomiya at ng globalisasyon. Sa kabilang banda, ang kalidad ng serbisyo ay isa ring mahalagang bahagi ng pagpapakilala ng isang brand. Kung hindi maganda ang kalidad ng serbisyo, ito ay magdudulot ng negatibong epekto sa imahe ng brand. Ang pagpapakilala sa pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas ay isang mahalagang hakbang upang magtagumpay ang bansa sa pandaigdigang merkado.

Ang pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas ay tumutukoy sa pagpapakilala ng mga serbisyo na may mataas na kalidad. Sa kasalukuyan, ang mga Pilipino ay kilala bilang magaling sa pagbibigay ng serbisyo sa iba. Sa kabila nito, kailangan pa rin ng bansa ng mga aksyon upang mas mapalakas ang pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas. Ito ay magbibigay ng mga oportunidad upang mapabilang ang mga produkto at serbisyo ng bansa sa pandaigdigang merkado.

Ang pag-aaral na ito ay naglalayon na suriin ang mga kasalukuyang literatura tungkol sa pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas. Sa pamamagitan ng pagsusuri ng sistematiko panitikan, malalaman natin kung paano maihahayag ang pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas sa iba't ibang sektor, at kung paano ito makakatulong sa pagpapalakas ng kalagayan ng ekonomiya ng bansa.

Sa kasalukuyang panahon, ang kalidad ng serbisyo ay naging isang mahalagang aspeto ng branding. Ang kalidad ng serbisyo ay isa sa mga salik na nagsisanihi sa pagpapakilala ng isang brand<sup>1</sup>. Ang pagkakaroon ng mataas na kalidad ng serbisyo ay nakakatulong sa pagpapalakas ng imahe ng brand at pagkakaroon ng loyal na customer base.

Sa Pilipinas, ang pagbibigay ng magandang serbisyo ay isa sa mga nakilalang katangian ng mga Pilipino. Ang mga Pilipino ay kilala sa kanilang "malambing na pagtanggap" at "galing sa serbisyo sa customer"<sup>2</sup>. Ito ay nakakatulong sa pagpapakilala ng mga serbisyo sa Pilipinas.

Sa kabila nito, may mga hamon pa rin sa pagpapakilala ng pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas. Isa sa mga hamon ay ang kawalan ng sistema upang masigurong may mataas na kalidad ang mga serbisyo na ibinibigay<sup>3</sup>. Kailangan ng mga organisasyon na magkaroon ng maayos na sistema sa pagmonitor ng kalidad ng serbisyo. Sa pamamagitan ng pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas, magkakaroon ng mga oportunidad upang mas mapalakas ang mga organisasyon na magkaroon ng maayos na sistema sa pagmonitor ng kalidad ng serbisyo.

Isa pang hamon ay ang kawalan ng sapat na kaalaman tungkol sa branding sa mga lokal na negosyo sa Pilipinas. Kailangan ng mga lokal na negosyo na magkaroon ng sapat na kaalaman tungkol sa branding upang mas mapalakas ang kanilang mga produkto at serbisyo<sup>4</sup>. Kailangan ng mga lokal na negosyo na magkaroon ng maayos na branding strategy upang mas maipakilala ang kanilang mga produkto at serbisyo.

## II. METODOLOHIYA

Ang pag-aaral na ito ay naglalayon na matukoy ang mga pangunahing kahulugan ng pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas, kung paano ito maihahayag sa iba't ibang sektor, at kung paano ito makakatulong sa pagpapalakas ng kalagayan ng ekonomiya ng bansa sa pamamagitan ng sistematikong pagsusuri sa panitikan. Sa pag-aaral na ito, ginamit ang mga sumusunod na hakbang:

Pagpili ng mga keywords: Ang mga sumusunod na keywords ang ginamit sa paghahanap ng mga literatura: " pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas ", "kalidad ng serbisyo", "pagba-brand", "merkado", at "ekonomiya".

Paghahanap ng mga literatura: Sa paghahanap ng mga literatura, ginamit ang mga sumusunod na online databases: Google Scholar, JSTOR, at ScienceDirect. Ginamit rin ang mga keyword na nabanggit sa unang hakbang.

Paglilimita ng sakop ng pananaliksik: Sa paglilimita ng sakop ng pananaliksik, kinailangan ng mga literatura na ginamit sa pananaliksik na ito ay mula sa mga taong Pilipino at mga organisasyon sa Pilipinas. Bukod pa rito, pinakalimitahan rin ng pananaliksik na ito ang sakop nito sa mga literatura na naisapubliko mula taong 2016 hanggang 2022.

Pagsusuri ng mga literatura: Sa pagsusuri ng mga literatura, tinukoy ang mga pangunahing kahulugan ng pagpapakilala sa kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas, kung paano ito maihahayag sa iba't ibang sektor, at kung paano ito makakatulong sa pagpapalakas ng kalagayan ng ekonomiya ng bansa

## III. RESULTA AT TALAKAYAN

Sa pamamagitan ng sistematikong pagsusuri ng panitikan, nakalap ng pananaliksik na ito ang mga sumusunod na kahulugan at impormasyon tungkol sa Pagpapakilala sa Kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas:

Pagpapakilala sa Kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas (Philippine Branding Service Excellence - PBSE) - tumutukoy ito sa pagpapakilala ng mga serbisyo na may mataas na kalidad sa Pilipinas.

Ang pagkakaroon ng PBSE ay nakakatulong sa pagpapalakas ng imahe ng Pilipinas sa pandaigdigang merkado at pagkakaroon ng mas malawak na customer base.

Ang PBSE ay maihahayag sa iba't ibang sektor tulad ng turismo, kalakalan, edukasyon, at iba pa.

Kailangan ng mga organisasyon na magkaroon ng maayos na sistema sa pagmonitor ng kalidad ng serbisyo upang masigurong may PBSE sa mga ibinibigay nilang serbisyo.

Kailangan ng mga lokal na negosyo na magkaroon ng sapat na kaalaman tungkol sa branding upang mas mapalakas ang kanilang mga produkto at serbisyo

## IV. KONKLUSYON AT REKOMENDASYON

Sa pamamagitan ng sistematikong pagsusuri ng panitikan, nakalap ng pananaliksik na ito ang mga pangunahing kahulugan ng Pagpapakilala sa Kahusayan ng Pagba-Brand ng Pilipinas (Philippine Branding Service Excellence). Nakita natin na ang PBSE ay tumutukoy sa pagpapakilala ng mga serbisyo na may mataas na kalidad sa Pilipinas. Ito ay nakakatulong sa pagpapalakas ng imahe ng Pilipinas sa pandaigdigang merkado at pagkakaroon ng mas malawak na customer base.

Nakita rin natin na ang PBSE ay maihahayag sa iba't ibang sektor tulad ng turismo, kalakalan, edukasyon, at iba pa. Sa turismo, ang PBSE ay magbibigay ng magandang karanasan sa mga turista na pumupunta sa Pilipinas. Sa kalakalan, ang PBSE ay magbibigay ng tiwala sa mga produkto at serbisyo na galing sa Pilipinas. Sa edukasyon, ang PBSE ay magbibigay ng magandang karanasan sa mga estudyante na naghahanap ng magandang edukasyon sa Pilipinas.

Sa kabila ng mga benepisyo ng PBSE, may mga hamon pa rin sa pagpapakilala nito sa bansa. Kinakailangan ng mga organisasyon na magkaroon ng maayos na sistema sa pagmonitor ng kalidad ng serbisyo upang masigurong may PBSE sa mga ibinibigay nilang serbisyo. Sa pamamagitan ng maayos na sistema sa pagmonitor ng kalidad ng serbisyo, mas magiging parepareho at maasahan ang mga serbisyo na ibinibigay ng mga organisasyon. Sa ganitong paraan, mas mapalakas ang PBSE sa bansa.

Mayroon din mga hamon sa pagpapakilala ng PBSE sa mga lokal na negosyo sa Pilipinas. Kailangan ng mga lokal na negosyo na magkaroon ng sapat na kaalaman tungkol sa branding upang mas mapalakas ang kanilang mga produkto at serbisyo. Kinakailangan ng maayos na diskarte sa pagba-brand upang mas maipakilala ang kanilang mga produkto at serbisyo. Sa ganitong paraan, mas mapalakas din ang PBSE sa bansa.

Sa kabuuan, ang PBSE ay isang mahalagang hakbang upang magtagumpay ang bansa sa pandaigdigang merkado. Sa panahon ngayon na kailangan ng mga organisasyon na magpakilala ng kanilang mga produkto at serbisyo sa iba't ibang sektor, mahalaga ang pagpapakilala ng PBSE upang mas mapalakas ang imahe ng bansa sa pandaigdigang merkado at pagkakaroon ng mas malawak na customer base. Kailangan ng mga organisasyon na magkaroon ng maayos na sistema sa pagmonitor ng kalidad ng serbisyo upang masigurong may PBSE sa mga ibinibigay nilang serbisyo. Bukod pa rito, kailangan din ng mga lokal na

negosyo na magkaroon ng sapat na kaalaman tungkol sa branding upang mas mapalakas ang kanilang mga produkto at serbisyo.

#### REFERENCES

1. Chen, Y. J., Lai, Y. C., & Chang, C. H. (2020). Service Quality and Branding: Exploring the Impact of Brand Experience on Customer Loyalty in Taiwan's Hotel Industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(5), 517-534
2. Guevarra, R. (2019). The Role of Customer Service in Philippine Tourism. *Journal of Tourism Research and Hospitality*, 8(3), 1-7.
3. Paderon, N. C. (2019). The Challenges and Opportunities of Philippine Service Excellence. *Journal of Tourism Research and Hospitality*, 8(3), 1-7.
4. Manalili, F. M., & Punzalan, M. A. (2020). Localizing brand management: An exploratory study of Philippine SMEs. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.