Perisai, Vol 10 (2), October 2026, 110-127
E. ISSN. 2503-3077
Journal Homepage: https://perisai.umsida.ac.id/index.php/perisai
DOI Link: https://doi.org/ 10.21070/perisai.v10i2.2076
Article DOI: 10.21070/perisai.v10i2.2076

Original Research Article

The Influence of Knowledge Management, Intellectual Capital, Islamic Work Ethic, and Accrual Basis on Service Quality of Islamic Banking Customers

Pengaruh Knowledge Management, Intellectual Capital, Islamic Work Ethic dan Accrual Basic Terhadap Service Quality Pada Nasabah Perbankan Syariah

Bobby Arinawan [1)], Imelda Dian Rahmawati [*,2)]
[1,2] Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Article history: Received 11 September 2026, Accepted 28 September 2026, Published 29 October 2026

ABSTRACT

General Background Islamic banking operates as an ethical financial institution relying heavily on maintaining superior service delivery to preserve customer trust and loyalty within competitive markets. Specific Background Although financial institutions strive to maintain service standards, they frequently encounter internal hurdles regarding operational consistency, employee capabilities, and service expectations. Knowledge Gap Prior studies predominantly evaluate independent managerial aspects or corporate financial performance separately, leaving integrated empirical models analyzing knowledge management, intellectual capital, Islamic work ethics, and accrual accounting simultaneously on customer service quality relatively limited. Aims This study aims to analyze the effects of knowledge management, intellectual capital, Islamic work ethic, and accrual basis on service quality within Islamic banking. Results Utilizing a quantitative structural equation modeling approach via SmartPLS on customer data, findings reveal that intellectual capital and Islamic work ethics positively and significantly drive service quality, with Islamic work ethics acting as the most dominant determinant, whereas knowledge management and accrual basis exhibit no significant direct effect. Novelty This research integrates internal resource-based view indicators comprising knowledge management, intangible intellectual assets, religious work ethos, and accounting systems into a single predictive framework for Islamic bank service delivery. Implications Islamic banking management must strategically prioritize strengthening employee competence, organizational systems, and internalizing Islamic work ethics rather than relying solely on administrative accounting changes or general knowledge repositories to elevate service excellence.

Keywords Knowledge Management, Intellectual Capital, Islamic Work Ethic, Accrual Basis, Service Quality
HOW TO CITE: Bobby Arinawan, Imelda Dian Rahmawati (2026), The Influence of Knowledge Management, Intellectual Capital, Islamic Work Ethic, and Accrual Basis on Service Quality of Islamic Banking Customers, Vol 10 (2), October 2026. DOI Link: https://doi.org/ 10.21070/perisai.v10i2.2076

*Coresponding author.
E-mail address: imeldadian@umsida.ac.id
Peer reviewed under reponsibility of Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
© 2026 Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, All right reserved, This is an open access article under

1. Pendahuluan

Service quality merupakan faktor strategis dalam industri perbankan syariah karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Namun, dalam praktiknya, perbankan syariah di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan, seperti keterbatasan pemahaman karyawan terhadap produk berbasis syariah, perbedaan standar pelayanan antar kantor, serta meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap kecepatan, transparansi, dan profesionalisme layanan. Kondisi ini diperparah oleh persaingan ketat dengan perbankan konvensional dan lembaga keuangan digital yang menawarkan kemudahan dan efisiensi layanan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa peningkatan *service quality* pada perbankan syariah tidak cukup hanya mengandalkan aspek operasional, tetapi memerlukan penguatan faktor internal organisasi secara menyeluruh [1]

Salah satu faktor internal yang berpotensi memengaruhi *service quality* adalah *knowledge management*. Dalam konteks perbankan syariah, kompleksitas produk dan prinsip syariah menuntut karyawan memiliki pemahaman konseptual dan teknis yang memadai. Namun, lem ahnya sistem pengelolaan pengetahuan dapat menyebabkan ketidak konsistenan informasi, kesalahan layanan, serta rendahnya kemampuan karyawan dalam merespons kebutuhan nasabah secara cepat dan akurat. Oleh karena itu, *knowledge management* menjadi isu penting yang perlu dikaji lebih lanjut kaitannya dengan peningkatan kualitas layanan perbankan syariah[2]

Selain *knowledge management, intellectual capital* juga menjadi determinan penting dalam menciptakan *service quality* yang unggul. *Intellectual capital* yang mencakup *human capital, structural capital*, dan *relational capital* berperan sebagai aset strategis da lam membangun nilai tambah organisasi. Rendahnya kualitas sumber daya manusia, sistem kerja yang belum optimal, serta hubungan yang kurang kuat dengan nasabah dapat berdampak pada menurunnya kualitas layanan. Dalam perbankan syariah, *intellectual capital* memiliki peran krusial karena kepercayaan nasabah sangat dipengaruhi oleh kompetensi, *profesionalisme,* dan reputasi lembaga.[3]

Karakteristik pembeda utama perbankan syariah dibandingkan perbankan konvensional terletak pada penerapan nilai-nilai Islam, salah satunya melalui *Islamic work ethic*. Etos kerja Islami menekankan nilai kejujuran, amanah, tanggung jawab, dan orientasi ibadah dalam aktivitas kerja. Penerapan nilai-nilai tersebut diyakini mampu membentuk perilaku karyawan yang etis dan berorientasi pelayanan. Namun, dalam praktiknya, internalisasi *Islamic work ethic* belum selalu berjalan optimal, sehingga pengaruhnya terhadap *service quality* masih memerlukan pembuktian empiris yang lebih mendalam[4].

Selain faktor manajerial dan nilai-nilai etika, kualitas layanan pada perbankan syariah juga dipengaruhi oleh sistem akuntansi yang digunakan dalam pengelolaan organisasi. Penerapan basis accrual memungkinkan perbankan syariah menyajikan informasi keuangan secara lebih komprehensif, akurat, dan relevan karena transaksi diakui pada saat hak dan kewajiban timbul, bukan hanya ketika kas diterima atau dibayarkan[5]. Informasi berbasis *accrual* tersebut mendukung proses perencanaan dan pengendalian operasional serta pelayanan secara lebih efektif. Da lam konteks perbankan syariah, penerapan basis accrual juga sejalan dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas yang menjadi bagian dari nilai-nilai syariah, sehingga mampu mendukung pengambilan keputusan manajerial yang berorientasi pada peningkatan *service quality* kepada nasabah[6].

Perisai, Vol 10 (2), October 2026, 110-127
E. ISSN. 2503-3077
Journal Homepage: https://perisai.umsida.ac.id/index.php/perisai
DOI Link: https://doi.org/ 10.21070/perisai.v10i2.2076

Penelitian-penelitian terdahulu umumnya mengkaji pengaruh *knowledge management* dan *intellectual capital* terhadap organisasi atau aspek keuangan, sementara pengaruhnya terhadap service quality pada perbankan syariah masih relatif terbatas. Penelitian mengenai *Islamic work ethic* juga lebih banyak difokuskan pada komitmen organisasi, bukan pada kualitas layanan. Di sisi lain, penelitian terkait penerapan *accrual basic* pada perbankan syariah umumnya menitikberatkan pada aspek pelaporan keuangan dan akuntabilitas, tanpa mengaitkannya dengan *service quality*. Dengan demikian, penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena mengintegrasikan *knowledge management, intellectual capital, Islamic work ethic,* dan *accrual basis* sebagai variabel independen dalam sa tu model empiris untuk menjelaskan *service quality* pada perbankan syariah[5].

Berdasarkan latar belakang dan riset gap yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah *knowledge management, intellectual capital,* dan *Islamic work ethic* berpengaruh terhadap *service quality* pada perbankan syariah, baik seca ra parsial maupun simultan, serta sejauh mana peran masing-masing variabel tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah[7].

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *knowledge management, intellectual capital*, dan *Islamic work ethic* terhadap *service quality* pada perbankan syariah secara parsial, serta untuk mengidentifikasi sejauh mana peran masing-masing variabel tersebut dalam upaya meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah secara berkelanjutan[7].

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap *Service Quality* Pada Perbankan Syariah

Dalam perspektif *Resource-Based View of the Firm, knowledge management* dipandang sebagai sumber daya internal yang bernilai, langka, sulit ditiru, dan tidak mudah tergantikan sehingga mampu menciptakan keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas layanan. *Knowledge management* berperan sebagai faktor internal yang berperan penting dalam meningkatkan *service quality* pada perbankan syariah [6] . Pengelolaan pengetahuan yang efektif memungkinkan karyawan memahami secara komprehensif produk perbankan syariah, prinsip-prinsip syariah, serta prosedur operasional layanan, sehingga mampu memberikan informasi yang konsisten, akurat, dan tepat waktu kepada nasabah[10]. Sebaliknya, lemahnya sistem *knowledge management* berpotensi menimbulkan kesalahan layanan, ketidakkonsistenan informasi, serta menurunkan kemampuan karyawan dalam merespons kebutuhan nasabah secara profesional. Dengan demikian, semakin baik penerapan kno wledge management dalam perbankan syariah, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah[8]

H1: *Knowledge Management* Berpengaruh Positif Terhadap *Service Quality* Pada Perbankan Syariah

Pengaruh *Intellectual Capital* Terhadap *Service Quality* Pada Perbankan Syariah

Dalam perspektif *Resource-Based View of the Firm, intellectual capital* dipandang sebagai sumber daya tidak berwujud yang bernilai, langka, sulit ditiru, dan tidak mudah tergantikan sehingga mampu menjadi dasar keunggulan kompetitif melalui peningkatan *service quality* pada perbankan syariah. *Intellectual capital* dipandang sebagai determinan penting dalam menciptakan *service quality* yang unggul pada perbankan syariah [9]. *Intellectual capital* berfungsi sebagai aset strategis yang mendukung penciptaan nilai tambah organisasi melalui peningkatan kompetensi karyawan, efektivitas sistem dan prosedur kerja, serta kualitas hubungan dengan nasabah [10]. Rendahnya kualitas sumber daya manusia, sistem kerja

yang belum optimal, dan hubungan yang kurang kuat dengan nasabah berpotensi menurunkan kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks perbankan syariah, *intellectual capital* memiliki peran krusial karena tingkat kepercayaan nasabah sangat dipengaruhi oleh kompetensi, profesionalisme, serta reputasi lembaga. Dengan demikian, semakin baik pengelolaan intellectual capital dalam perbankan syariah, maka semakin tinggi pula *service quality* yang dihasilkan[11].

H2: *Intellectual Capital* Berpengaruh Positif Terhadap *Service Quality* Pada Perbankan Syariah

Pengaruh *Islamic Work Ethic* Terhadap *Service Quality* Pada Perbankan Syariah

Dalam perspektif *Resource-Based View of the Firm*, *Islamic work ethic* dapat dipandang sebagai sumber daya budaya organisasi yang bersifat tidak berwujud, bernilai, dan sulit ditiru, sehingga berpotensi menjadi keunggulan kompetitif dalam meningkatkan *service quality* pada perbankan syariah. *Islamic work ethic* melekat dalam praktik perbankan syariah melalui penerapan nilai-nilai Islam seperti kejujuran, amanah, tanggung jawab, dan orientasi ibadah dalam aktivitas kerja [12]. Penerapan nilai-nilai tersebut diyakini mampu membentuk perilaku karyawan yang etis, profesional, dan berorientasi pada pelayanan[13]. Perilaku kerja yang berlandaskan etos kerja Islami mendorong karyawan untuk memberikan layanan secara optimal, adil, dan bertanggung jawab kepada nasabah. Namun, internalisasi *Islamic work ethic* dalam organisasi perbankan syariah belum selalu berjalan secara konsisten, sehingga efektivitasnya dalam meningkatkan *service quality* masih memerlukan pembuktian empiris. Dengan demikian, semakin tinggi penerapan Islamic work ethic dalam perbankan syariah, maka semakin baik pula kualitas layanan yang dihasilkan[14].

H3: *Islamic Work Ethic* Berpengaruh Positif Terhadap *Service Quality* Pada Perbankan Syariah

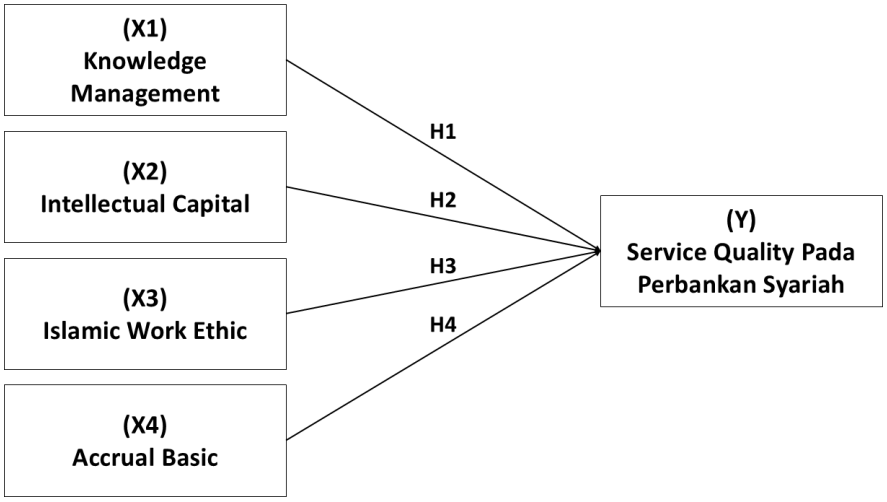
Pengaruh Accrual Basic Terhadap Service Quality Pada Perbankan Syariah

Dalam perspektif *Resource-Based View of the Firm*, penerapan basis accrual dapat dipandang sebagai kapabilitas sistem internal yang bernilai dan sulit ditiru, sehingga menjadi sumber keunggulan kompetitif dalam mendukung peningkatan *service quality* pada perbankan syariah. Basis accrual dipandang sebagai faktor sistemik yang memengaruhi *service quality* pada perbankan syariah. Penerapan basis accrual memungkinkan penyajian informasi keuangan yang lebih komprehensif, akurat, dan relevan karena pengakuan transaksi dilakukan pada saat hak dan kewajiban timbul, bukan semata-mata ketika terjadi arus kas. Informasi keuangan berbasis accrual tersebut mendukung proses perencanaan dan pengendalian operasional serta pelayanan secara lebih efektif [15]. Dalam konteks perbankan syariah, penerapan basis accrual juga sejalan dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas yang menjadi bagian dari nilai-nilai syariah, sehingga mampu mendukung pengambilan keputusan manajerial yang lebih tepat [16]. Dengan demikian, semakin baik penerapan basis accrualdalam perbankan syariah, maka semakin tinggi pula *service quality* yang dihasilkan[17].

H4: *Accrual Basic* Berpengaruh Positif Terhadap *Service Quality* Pada Perbankan Syariah

Perisai, Vol 10 (2), October 2026, 110-127
E. ISSN. 2503-3077
Journal Homepage: https://perisai.umsida.ac.id/index.php/perisai
DOI Link: https://doi.org/ 10.21070/perisai.v10i2.2076

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Metode

Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian ilmiah yang dilakukan secara sistematis untuk mengkaji fenomena dan hubungan kausal antarvariabel yang dapat diukur secara objektif. Pengukuran tersebut dilakukan melalui penerapan teknik statistik, matematika, maupun komputasi guna memperoleh hasil penelitian yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah[18] .

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari responden penelitian melalui penyebaran kuesioner. Data dikumpulkan dari mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang memenuhi kriteria penelitian. Kuesioner disusun untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel *knowledge management*, *intellectual capital*, *Islamic work ethic*, *accrual basis*, dan *service quality* pada perbankan syariah. Setiap indikator variabel dikembangkan berdasarkan konsep dan temuan penelitian terdahulu yang relevan serta disesuaikan dengan konteks penelitian ini. Data yang terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan teknik statistik guna menguji hubungan serta pengaruh antarvariabel dalam model penelitian. Dengan demikian, data yang digunakan diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang objektif dan sesuai dengan tujuan penelitian[18].

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah perbankan syariah, yang mencakup nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS) maupun Unit Usaha Syariah (UUS). Penelitian ini menerapkan teknik *non -probability* sampling dengan pendekatan *purposive* sampling. Metode ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sehingga responden yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu nasabah aktif yang telah menggunakan layanan perbankan syariah dalam periode tertentu, sehingga memiliki pengalaman yang memadai dalam menilai kualitas layanan *(service quality)* serta faktor-faktor internal bank seperti *knowledge management*, *intellectual capital*, *Islamic work ethic*, dan penerapan accrual basis[18]

Mengingat jumlah populasi nasabah perbankan syariah tidak dapat diketahui secara pasti, penelitian ini menggunakan rumus Rao Purba untuk menentukan jumlah sampel yang

diperlukan. Rumus Rao Purba digunakan sebagai pedoman dalam menentukan ukuran sampel yang representatif pada penelitian dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Adapun penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan formula sebagai berikut:

Keterangan :
n = Jumlah sampel
Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 95% atau 1,96
MoE = *Margin of Error* atau kesalahan maksimal yang dapat ditoleransi sebesar 10% atau 0,10

Dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1{,}96^2}{4\ x\ (0{,}10)^2}$$

$$n = \frac{3{,}8416}{0{,}04}$$

n = 96,04

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring menggunakan Google Form. Metode ini dipilih karena mudah diakses oleh responden, efisien dari segi waktu dan biaya, serta mendukung proses pengumpulan data yang terstruktur. Kuesioner disusun dengan skala pengukuran yang sesuai dengan variabel penelitian sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara kuantitatif. Selain itu, penggunaan kuesioner online membantu meminima lkan kesalahan pencatatan data serta meningkatkan keakuratan dan konsistensi jawaban responden[18].

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional dalam penelitian ini menjelaskan batasan dan cara pengukuran setiap variabel agar dapat diukur secara empiris. *Knowledge management* didefinisikan sebagai proses pengelolaan, penyimpanan, dan pendistribusian pengetahuan dalam organisasi perbankan syariah yang diukur melalui indikator berbagi pengetahuan, penyimpanan informasi, dan pemanfaatan pengetahuan dalam pelayanan. *Intellectual capital* merupakan aset tidak berwujud yang mencakup *human capital*, *structural capital*, dan *relational capital* yang diukur berdasarkan kompetensi karyawan, sistem organisasi, serta kualitas hubungan dengan nasabah. Islamic work ethic didefinisikan sebagai penerapan nilai-nilai kerja Islami seperti kejujuran, amanah, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam ak tivitas kerja yang diukur melalui persepsi responden terhadap perilaku kerja karyawan bank syariah. *Accrual basis* didefinisikan sebagai penerapan sistem akuntansi berbasis accrual dalam pengakuan transaksi keuangan yang diukur melalui transparansi, akurasi, dan relevansi informasi keuangan. Adapun *service quality* sebagai variabel dependen didefinisikan sebagai tingkat kualitas layanan yang dirasakan nasabah pada perbankan syariah y ang diukur melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menggunakan skala Likert empat poin. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini dioperasionalkan secara terukur sehingga dapat dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert empat poin, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju. Variabel *knowledge management* diukur melalui indikator proses penciptaan, penyimpanan, berbagi, dan pemanfaatan pengetahuan dalam organisasi. Variabel intellectual capital diukur berdasarkan tiga komponen utama, yaitu *human capital* yang mencerminkan kompetensi dan keahlian karyawan, structural capital yang menggambarkan sistem dan prosedurorganisasi, serta relational capital yang menunjukkan

Perisai, Vol 10 (2), October 2026, 110-127
E. ISSN. 2503-3077
Journal Homepage: https://perisai.umsida.ac.id/index.php/perisai
DOI Link: https://doi.org/ 10.21070/perisai.v10i2.2076

kualitas hubungan dengan nasabah. Variabel *Islamic work ethic* diukur melalui persepsi responden terhadap penerapan nilai kejujuran, amanah, tanggung jawab, disiplin, dan orientasi pelayanan dalam aktivitas kerja. Variabel accrual basis diukur melalui indikator transparansi, ketepatan waktu, akurasi, serta relevansi informasi keuangan berbasis accrual. Sementara itu, variabel service quality sebagai variabel dependen diukur menggunakan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik untuk menilai kualitas layanan yang dirasakan, sehingga seluruh variabel dapat dianalisis secara statistik melalui *regresi linier* berganda.[18]

Variabel	Definisi Oprasionalisasi	Indikator	Sumber
Knowledge Management (X1)	*Knowledge management* adalah proses sistematis dalam organisasi perbankan syariah untuk mengidentifikasi, mengelola, menyimpan, dan mendistribusikan pengetahuan guna meningkatkan kompetensi karyawan dan kualitas layanan kepada nasabah.	1) *Knowledge Sharing* 2) *Knowledge Application* 3) *Training and Learning* 4) *Documentation*	[2] [19]
Intellectual Capital (X2)	*Intellectual capital* merupakan aset tidak berwujud yang dimiliki perbankan syariah yang mencakup kualitas sumber daya manusia, sistem organisasi, dan hubungan dengan nasabah dalam mendukung penciptaan nilai dan kualitas layanan	1) *Human capital* 2) *Structural capital* 3) *Relational capital*	[3] [10]
Islamic Word Ethic (X3)	*Islamic work ethic* adalah seperangkat nilai kerja Islami yang diterapkan dalam aktivitas kerja karyawan perbankan syariah, yang menekankan kejujuran, amanah, tanggung jawab, dan orientasi ibadah dalam memberikan pelayanan.	1) Kejujuran 2) Amanah 3) Tanggung jawab 4) Disiplin kerja 5) Orientasi pelayanan	[14] [5]
Acrual Basic (X4)	*Accrual basis* adalah sistem pencatatan akuntansi di perbankan syariah yang mengakui pendapatan dan beban pada saat hak dan kewajiban timbul guna mendukung transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan.	1) Transparansi informasi keuangan 2) Akurasi pencatatan 3) Ketepatan waktu pelaporan 4) Relevansi informasi	[16] [15]

Service Quality Pada Nasabah Perbankan Syariah (Y)	Service quality adalah tingkat kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah perbankan syariah berdasarkan kemampuan bank dalam memberikan layanan yang andal, responsif, dan sesuai prinsip syariah	1) *Reliability* (keandalan) 2) *Responsivenes s* (daya tanggap) 3) *Assurance* (jaminan) 4) *Empathy* (empati) 5) *Tangibles* (bukti fisik)	[8] [1]

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 3. Metode PLS merupakan bagian dari *Structural Equation Modeling* (SEM) yang mampu digunakan pada kondisi ukuran sampel yang tidak terlalu besar, serta efektif untuk menguji sekaligus mengembangkan teori. Selain itu, PLS memungkinkan peneliti melihat seberapa kuat hubungan antar variabel laten dalam suatu model. Dibandingkan pendekatan SEM berbasis kovarian, PLS dinilai lebih fleksibel karena tidak membutuhkan banyak persyaratan statistik dan tetap dapat memberikan hasil analisis yang kuat serta stabil [18]. Dalam penelitian ini, proses analisis data dilakukan melalui dua tahapan, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial atau uji model.

1. **Analisis Deskriptif**

Uji Statistik Deskriptif. Analisis statistik deskriptif menyajikan gambaran umum jawaban responden melalui nilai mean, median, minimum, maksimum, dan standar deviasi, yang ditampilkan dalam tabel beserta interpretasinya [18].

2. **Analisis Inferensial**

a. **Model Pengukuran (*Measurement/Outer Model*)**

Model pengukuran menunjukkan keterkaitan antara indikator dan variabel laten, yang digunakan untuk memahami karakteristik setiap indikator. Evaluasinya dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas.

1. **Uji Validitas**

Uji validitas terdiri atas dua jenis, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen digunakan untuk memastikan bahwa setiap indikator benar-benar merepresentasikan konstruk yang sama, yang dinilai melalui nilai *outer loading* (>0,7) dan *Average Variance Extracted* (AVE >0,5). Sementara itu, validitas diskriminan bertujuan menilai apakah suatu konstruk laten dapat dibedakan dengan konstruk lain. Pengujiannya dilakukan menggunakan *cross loading*, di mana nilai indikator harus lebih tinggi pada konstruknya sendiri dibandingkan konstruk lain, serta melalui kriteria *Fornell-Larcker* yang menunjukkan bahwa nilai pada diagonal harus lebih besar sehingga terlihat pola pengelompokan yang jelas [42].

2. **Uji Reliabilitas**

Dalam pengujian reliabilitas, digunakan dua ukuran utama untuk menilai konsistensi indikator dalam merepresentasikan konstruk, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Kedua nilai tersebut idealnya berada di atas >0,7. Yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat keandalan yang baik dan dapat dipercaya[18]. Proses pengujian validitas maupun reliabilitas dilakukan secara otomatis melalui algoritma yang tersedia dalam metode PLS.

b. **Model Struktural (*Structural/Inner Model*)**

Pengujian model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk, menilai tingkat signifikansi, serta mengetahui nilai R-*Square* pada model penelitian. Evaluasi model dalam PLS dilakukan melalui nilai R^2 (R *Square*) dan koefisien jalur (*Path Coefficient*) atau

Perisai, Vol 10 (2), October 2026, 110-127
E. ISSN. 2503-3077
Journal Homepage: https://perisai.umsida.ac.id/index.php/perisai
DOI Link: https://doi.org/ 10.21070/perisai.v10i2.2076

P-*value*. Suatu hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai t-statistik melebihi t-tabel, yaitu 1,96 [18].

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis model struktural guna menilai serta memberikan dasar dalam penarikan kesimpulan terhadap populasi. Pada penelitian ini, pengujian dilakukan dengan melihat nilai p -*value* dan t-statistik, yang diperoleh melalui perhitungan *path coefficient*.

1. ***P-value***

Uji ini digunakan untuk menentukan apakah hubungan antar konstruk dalam model struktural (*path coefficient*) menunjukkan signifikansi. Nilai $p < 0,05$ menandakan bahwa hubungan tersebut signifikan pada tingkat kepercayaan 95%. Semakin rendah *p-value*, semakin kuat bukti bahwa hubungan antar variabel benar-benar signifikan[18].

2. **T-statistik**

Pengujian ini bertujuan untuk menilai tingkat signifikansi koefisien jalur (*path coefficient*) guna mengetahui apakah pengaruh antar variabel dalam model bersifat signifikan. Hubungan antar variabel dinyatakan signifikan apabila nilai statistik $t > 1,96$ atau nilai *p-value* $< 0,05$. Sebaliknya, apabila nilai $t < 1,96$ atau *p-value* $\geq 0,05$ maka pengaruh antar variabel tersebut dinyatakan tidak signifikan[18]. Kedua nilai tersebut diperoleh secara otomatis dalam analisis PLS melalui prosedur *bootstrapping*, yang digunakan untuk mengevaluasi estimasi kekuatan dan arah hubungan antar variabel dalam model penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

1. Analisis Deskriptif

Analisis Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan kondisi masing-masing variabel penelitian berdasarkan data kuesioner yang dikumpulkan melalui *Google Forms*.

Tabel 2. Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Median	Min	Max	Standar Deviasi
Knowledge Management (X1)	**2,944**	3	1	4	**1,046**
Intellectual Capital (X2)	**2,917**	3	1	4	**1,003**
Islamic Work Ethic (X3)	**2,936**	3	1	4	**1,058**
Accrual Basis (X4)	**2,878**	3	1	4	**1,058**
Service Quality (Y)	**2,937**	3	1	4	**1,041**

Sumber : Diolah SmartPLS 3 (2026)

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai median sebesar 3,00 dengan rentang nilai minimum 1,00 dan maksimum 4,00. Variabel *Knowledge Management* (X1) memiliki rata-rata tertinggi sebesar 2,944, sedangkan variabel Service Quality (Y) memiliki rata-rata terendah sebesar 2,937. Sementara itu, nilai standar deviasi seluruh variabel berada pada kisaran 1,041 yang menunjukkan

bahwa penyebaran data responden relatif homogen dan tidak terlalu jauh dari nilai rata - ratanya.

2. Analisis Inferensial

a. Model Pengukuran (*Measurement/Outer Model*)

Model ini digunakan untuk melakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas konstruk yang terdapat dalam penelitian. Tahapan analisis data dilakukan dengan mengolah hasil tabulasi jawaban responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, sehingga dapat diketahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan konsisten **.**

1. Uji Validitas

1.1 Uji Validitas Konvergen

Pengujian dilakukan dengan menilai nilai *Outer Loading* > 0,7 dan *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,5 sebagai kriteria indikator yang valid dan memenuhi standar pengukuran. Hasil nilai *Outer Loading* pada masing-masing indikator variabel disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3. Outer Loading

	(X1)	(X2)	(X3)	(X4)	(Y)
X1.1	**0,742**				
X1.2	**0,784**				
X1.3	**0,793**				
X1.4	**0,873**				
X1.5	**0,788**				
X2.1		**0,872**			
X2.2		**0,925**			
X3.1			**0,840**		
X3.2			**0,836**		
X3.3			**0,824**		
X3.4			**0,897**		
X3.5			**0,762**		
X4.1				**0,868**	
X4.2				**0,883**	
X4.3				**0,87**	

Perisai, Vol 10 (2), October 2026, 110-127
E. ISSN. 2503-3077
Journal Homepage: https://perisai.umsida.ac.id/index.php/perisai
DOI Link: https://doi.org/ 10.21070/perisai.v10i2.2076

	4	
X4.4	**0,819**	
X4.5	**0,830**	
X4.6	**0,824**	
Y1.1		**0,860**
Y1.2		**0,889**
Y1.3		**0,862**
Y1.4		**0,887**
Y1.5		**0,744**
Y1.6		**0,852**

Sumber : Diolah SmartPLS 3 (2026)

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid, hal ini karena nilai *Outer Loading* yang dihasilkan oleh masing-masing indikator yaitu >0,7.

Tabel 4. Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
(X1) Knowledge Management	0,635
(X2) Intellectual Capital	0,808
(X3) Islamic Work Ethic	0,694
(X4) Accrual Basic	0,723
(Y) Service Quality	0,723

Sumber : Diolah SmartPLS 3 (2026)

Dapat dilihat dari tabel 5, bahwa seluruh nilai AVE dari masing-masing variabel yaitu >0,5.

1.2 Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan diuji menggunakan metode *Cross Loading* dan *Fornell-Larcker Criterion*. Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *Cross Loading* tertinggi pada konstruk yang diwakilinya dibandingkan dengan konstruk lain. Hasil pengujian kedua metode tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Cross Loading

	(X1)	**(X2)**	**(X3)**	**(X4)**	**(Y)**
X1.1	0,742	0,010	0,321	0,347	0,320
X1.2	0,784	0,095	0,353	0,262	0,297
X1.3	0,79	-	0,34	0,46	0,30

	3	0,009	3	2	9
X1.4	0,873	-0,010	0,359	0,340	0,365
X1.5	0,788	0,068	0,315	0,363	0,318
X2.1	0,059	0,872	0,180	0,284	0,303
X2.2	0,012	0,925	0,208	0,219	0,389
X3.1	0,383	0,196	0,840	0,343	0,546
X3.2	0,397	0,245	0,836	0,378	0,555
X3.3	0,424	0,179	0,824	0,410	0,532
X3.4	0,297	0,176	0,897	0,430	0,692
X3.5	0,288	0,116	0,762	0,309	0,610
X4.1	0,454	0,297	0,430	0,868	0,453
X4.2	0,362	0,246	0,294	0,883	0,429
X4.3	0,430	0,254	0,443	0,874	0,533
X4.4	0,332	0,173	0,354	0,819	0,459
X4.5	0,390	0,201	0,459	0,830	0,417
X4.6	0,287	0,225	0,301	0,824	0,411
Y1.1	0,308	0,407	0,599	0,489	0,860
Y1.2	0,354	0,325	0,601	0,428	0,889
Y1.3	0,401	0,386	0,609	0,403	0,862
Y1.4	0,356	0,340	0,597	0,493	0,887
Y1.5	0,180	0,198	0,437	0,406	0,744
Y1.6	0,423	0,304	0,736	0,496	0,852

Sumber : Diolah SmartPLS 3 (2026)

Tabel 6. Kriteria Fornell-Larcker

	(X1)	**(X2)**	**(X3)**	**(X4)**	**(Y)**

(X1) *Knowledge Management*	0,797				
(X2) *Intellectual Capital*	0,036	0,899			
(X3) *Islamic Work Ethic*	0,424	0,217	0,833		
(X4) *Accrual Basic*	0,445	0,275	0,450	0,850	
(Y) *Service Quality*	0,405	0,390	0,711	0,534	0,851

Sumber : Diolah SmartPLS 3 (2026)

Berdasarkan Tabel 5 dan Tabel 6, nilai *Cross Loading* setiap indikator lebih tinggi pada konstruknya dibandingkan konstruk lain, sedangkan hasil *Fornell-Larcker Criterion* menunjukkan nilai akar kuadrat AVE yang lebih besar daripada korelasi antar konstruk. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi uji validitas diskriminan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila kedua nilai tersebut melebihi >0,7. Hasil pengujian reliabilitas setiap variabel disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7. Reliabilitas Konstruk

	Cronbach's Alpha	**rho_A**	**Composite Reliability**
(X1) *Knowledge Management*	**0,856**	**0,860**	**0,897**
(X2) *Intellectual Capital*	**0,766**	**0,800**	**0,894**
(X3) *Islamic Work Ethic*	**0,889**	**0,896**	**0,919**
(X4) *Accrual Basic*	**0,923**	**0,928**	**0,940**
(Y) *Service Quality*	**0,923**	**0,932**	**0,940**

b. Model Struktural (Structural/Inner Model)

Nilai *R-Square* (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Semakin besar nilai R^2, semakin baik kemampuan prediksi model. Kriteria nilai R^2 meliputi >0,7 (kuat), >0,5 (sedang), dan >0,2 (lemah). Hasil pengukuran *R-Square* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8. R-Square

	R Square	***R Square Adjusted***
(Y) *Service Quality*	0,607	0,590

Sumber : Diolah SmartPLS 3 (2026)

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai R Square sebesar 0,607 pada variabel *Service Quality*. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Knowledge Management, Intellectual Capital, Islamic Work Ethic*, dan *Accrual Basic* mampu menjelaskan variasi *Service Quality* sebesar 60,7%, sedangkan 39,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Adapun nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,590 mengindikasikan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel bebas dan ukuran sampel, kemampuan model da la m menjelaskan variasi *Service Quality* adalah sebesar 59,0%, yang menunjukkan bahwa model memiliki daya jelas yang cukup baik.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode *bootstrapping* pada SmartPLS dengan mengacu pada nilai *P-Value* dan *T-Statistic*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila *P-Value* < 0,05 dan *T-Statistic* > 1,96, sedangkan hipotesis ditolak apabila *P-Value* > 0,05 dan *T-Statistic* < 1,96. Adapun hasil pengujian hipotesis disajikan pada tabel berikut :

Tabel 9. Path Coefficient

		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
(X1)	->	0.081	0.098	0.082	0.993	0.321
(Y)						
(X2)	->	0.215	0.225	0.076	2.819	0.005
(Y)						
(X3)	->	0.543	0.534	0.096	5.631	0.000
(Y)						
(X4)	->	0.194	0.195	0.108	1.805	0.072
(Y)						

Sumber : Diolah SmartPLS 3 (2026)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

1. H1 ditolak karena nilai koefisien jalur sebesar 0,081, dengan T-statistics sebesar 0,993 dan P-value sebesar 0,321 (>0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa *Knowledge Management* tidak berpengaruh signifikan terhadap Service Quality.
2. H2 diterima karena nilai koefisien jalur sebesar 0,215, dengan *T-statistics* sebesar 2,819 dan *P-value* sebesar 0,005 (<0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa *Intellectual Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Service Quality.*
3. H3 diterima karena nilai koefisien jalur sebesar 0,543, dengan *T-statistics* sebesar 5,631 dan *P-value* sebesar 0,000 (<0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa *Islamic Work Ethic* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Service Quality.*
4. H4 ditolak karena nilai koefisien jalur sebesar 0,194, dengan *T-statistics* sebesar 1,805 dan P-value sebesar 0,072 (>0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa Accrual Basic tidak berpengaruh signifikan terhadap *Service Quality.*
5.

Pembahasan

Pengaruh *Knowledge Management* terhadap *Service Quality*

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari pengujian hipotesis, memperlihatkan jika *Knowledge Management* tidak berpengaruh terhadap *Service Quality* pada perbankan syariah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,081, nilai T-statistics sebesar 0,993, dan P-value sebesar 0,321 (>0,05) sehingga H1 ditolak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan *knowledge management* pada perbankan syariah belum mampu meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses

penciptaan, penyimpanan, berbagi, dan pemanfaatan pengetahuan dalam organisasi belum sepenuhnya diterapkan secara optimal dalam aktivitas pelayanan sehingga belum memberikan dampak terhadap peningkatan *service quality* Temuan ini belum sejalan dengan perspektif *Resource-Based View of the Firm* (RBV) yang menyatakan bahwa *knowledge management* merupakan sumber daya internal yang bernilai, langka, sulit ditiru, dan tidak mudah tergantikan sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas layanan[6]. Pada penelitian ini, *knowledge management* belum mampu menjadi sumber daya strategis yang memberikan nilai tambah terhadap kualitas pelayanan karena pengelolaan pengetahuan yang dimiliki organisasi belum sepenuhnya diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan yang dirasakan langsung oleh nasabah. Dengan demikian, kualitas layanan pada perbankan syariah diduga lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan secara langsung, budaya organisasi, maupun sistem operasional yang mendukung interaksi dengan nasabah.[8], [10]

Pengaruh *Intellectual Capital* terhadap *Service Quality*

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari pengujian hipotesis, memperlihatkan jika Intellectual Capital berpengaruh positif terhadap *Service Quality* pada perbankan syariah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,215, nilai T-statistics sebesar 2,819, dan P-value sebesar 0,005 (<0,05) sehingga H2 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik *intellectual capital* yang dimiliki perbankan syariah, maka semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kompetensi sumber daya manusia, sistem organisasi yang efektif, serta hubungan yang baik dengan nasabah mampu mendukung terciptanya pelayanan yang lebih profesional, cepat, dan responsif sehingga meningkatkan *service quality*. Temuan ini sejalan dengan perspektif *Resource-Based View of the Firm* (RBV) yang menyatakan bahwa *intellectual capital* merupakan sumber daya strategis yang bernilai, langka, sulit ditiru, dan tidak mudah tergantikan sehingga mampu menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi.[6] Dalam penelitian ini, intellectual capital mampu memberikan nilai tambah bagi perbankan syariah melalui pemanfaatan kompetensi karyawan, penguatan sistem organisasi, serta pengelolaan hubungan dengan nasabah yang lebih efektif. Dengan demikian, semakin baik intellectual capital yang dimiliki perbankan syariah, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.[9], [10]

Pengaruh *Islamic Work Ethic* terhadap *Service Quality*

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari pengujian hipotesis, memperlihatkan jika *Islamic Work Ethic* berpengaruh positif terhadap *Service Quality* pada perbankan syariah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,543, nilai *T-statistics* sebesar 5,631, dan P-value sebesar 0,000 (<0,05) sehingga H3 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi penerapan *Islamic Work Ethic* oleh karyawan, maka semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah. Nilai-nilai Islam seperti shiddiq (jujur), amanah, tanggung jawab, disiplin, serta orientasi ibadah mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Temuan ini sejalan dengan perspektif *Resource-Based View of the Firm* (RBV) yang menyatakan bahwa nilai, budaya, dan etika kerja yang dimiliki organisasi merupakan sumber daya internal yang mampu menciptakan keunggulan kompetitif.[6] Dalam penelitian ini, Islamic Work Ethic menjadi salah satu aset tidak berwujud yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui perilaku kerja yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, semakin tinggi penerapan *Islamic Work Ethic* oleh karyawan, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.[12], [13]

Pengaruh *Accrual Basic* terhadap *Service Quality*

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari pengujian hipotesis, memperlihatkan jika Accrual Basic tidak berpengaruh terhadap *Service Quality* pada perbankan syariah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,194, nilai *T-statistics* sebesar 1,805, dan *P-value* sebesar 0,072 (>0,05) sehingga H4 ditolak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan *Accrual Basic* pada perbankan syariah belum mampu meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penerapan basis akrual lebih berfokus pada pengelolaan dan pelaporan keuangan organisasi dibandingkan pada peningkatan kualitas pelayanan yang diterima secara langsung oleh nasabah. Temuan ini belum sejalan dengan perspektif *Resource-Based View of the Firm* (RBV) yang menyatakan bahwa sumber daya internal yang dikelola secara efektif mampu menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi.[6] Dalam penelitian ini, penerapan *Accrual Basic* belum mampu menjadi sumber daya strategis yang memberikan nilai tambah terhadap kualitas layanan karena manfaatnya lebih banyak dirasakan dalam aspek transparansi, akuntabilitas, serta pengambilan keputusan internal daripada pada interaksi pelayanan kepada nasabah. Dengan demikian, kualitas layanan pada perbankan syariah diduga lebih dipengaruhi oleh faktor lain yang berhubungan langsung dengan proses pelayanan kepada nasabah.[16], [17]

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode *SEM-PLS*, dapat disimpulkan bahwa *Intellectual Capital* dan *Islamic Work Ethic* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Service Quality* pada nasabah perbankan syariah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya intelektual organisasi, serta penerapan etika kerja Islami oleh karyawan, mampu meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah.

Sementara itu, *Knowledge Management* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Service Quality*. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengetahuan dalam organisasi belum mampu memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan kepada nasabah. Selain itu, *Accrual Basic* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *Service Quality*, sehingga penerapan basis akrual dalam pengelolaan keuangan belum menjadi faktor yang secara langsung memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan dalam meningkatkan *Service Quality* adalah *Islamic Work Ethic*, diikuti oleh *Intellectual Capital*. Oleh karena itu, perbankan syariah disarankan untuk terus memperkuat penerapan nilai-nilai etika kerja Islami serta mengembangkan intellectual capital melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, sistem organisasi, dan hubungan dengan nasabah. Di sisi lain, penerapan *Knowledge Management* dan *Accrual Basic* perlu dioptimalkan agar dapat memberikan kontribusi yang lebih nyata terhadap peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pada penggunaan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data yang bergantung pada persepsi dan pemahaman responden, sehingga terdapat kemungkinan perbedaan dalam memberikan penilaian terhadap variabel yang diteliti. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan Knowledge Management, Intellectual Capital, Islamic Work Ethic, dan Accrual Basis sebagai variabel independen, sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat 39,3% variasi Service Quality yang dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Referensi

N. A. Kurniawati, "Influence of Service Quality Dimensions of Islamic Banks on Customer Satisfaction and Their Impact on Customer Loyalty," 2021.

S. Wulandari, "Knowledge Management Pada Bank Syariah, Studi Kasus Pada Bank Syariah di Indonesia," *Justisia Ekonomika Jurnal Magister Hukum Ekonomi Syariah*, vol. 6, pp. 624–635, 2023.

R. Purbayati, E. H. Juniwati, R. Pakpahan, F. Hadiani, and N. Aini, "Financial Sustainability On Islamic Banking: Intellectual Capital And Knowledge Management," *Indonesian Journal of Economics and Management*, vol. 5, no. 2, pp. 133–148, Mar. 2025, doi: 10.35313/ijem.v5i2.6524.

H. Aravik, U. P. Tegal, N. Khasanah, A. T. Sekolah, T. Ekonomi, and B. Syariah, "Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah Volume 10 Nomor 1 Edisi Agustus 2024," vol. 10, no. 1, p. 63, 2024.

Alifah and A. Sukmawati, "Significant Role of Islamic Work Ethic in Islamic Banking: A Systematic Literature Review and Direction for Future Research," vol. 8, no. 1, pp. 27–40, 2022.

P. Studi, P. Syariah, and I. P. Raya, "Penerapan Dasar Akrual pada Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Enriko Tedja Sukmana, MSI," 2017.

N. Nasirwan, M. A. Ridha, and D. Juliani, "Does Intellectual Capital Efficiency Improve Islamic Banking Performance? The Moderating Effect of Islamic Governance," *Journal of Accounting and Investment*, vol. 25, no. 1, pp. 193–209, Feb. 2024, doi: 10.18196/jai.v25i1.20786.

M. Aisyah, "Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty," *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, vol. 10, no. 2, May 2018, doi: 10.15408/aiq.v10i2.7135.

R. Muhammad, M. A. Mangawing, and S. Salsabilla, "The Influence of Intellectual Capital and Corporate Governance on Financial Performance of Islamic Banks," *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, vol. 7, no. 1, pp. 77–91, 2021, doi: 10.20885/JEKI.vol7.iss1.art7.

Y. T. Anggani and A. K. Widagdo, "Intellectual Capital Performance of Sharia Banks: Evidence from Indonesia," *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, vol. 23, no. 4, Oct. 2019, doi: 10.26905/jkdp.v23i4.3563.

M. Iqbal, B. Ramadhan, A. Abdurahim, and H. Sofyani, "Modal Intelektual dan Kinerja Maqashid Syariah Perbankan Syariah di Indonesia," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, vol. 6, no. 1, 2018.

K. Whelton et al., "Guideline for the Prevention, Detection, Evaluation, and Management of High Blood Pressure in Adults," 2017.

E. M. W. Miller et al., "Body Mass Index and Risk of Hypertension in Older Adults," 2021.

J. Manajemen, D. Bisnis, A. K. Ulfa, and F. Riyanto, "Islamic Work Ethics in Improving Human Resource Performance Through Affective Commitment," 2023.

R. A. Rangkuti and A. Soemitra, "Application of Accrual Basis in Syariah Banking Financial Reports," 2017, doi: 10.5281/zenodo.13972299.

Robby Gamas and E. Sisdianto, "Analisis Penerapan Metode Pencatatan Akuntansi Dengan Konsep Accrual Accounting Pada Perbankan Syariah," *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, vol. 2, no. 2, pp. 92–99, May 2024, doi: 10.61132/nuansa.v2i2.893.

M. Khaddafi, R. Z. Daulay, I. Wahyuni, E. D. Soraya, Z. Q. Aini, and F. Syahryanna, "Pengaruh Kualitas Layanan Akuntansi Syariah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah," *SANTRI: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, vol. 2, no. 6, pp. 94–103, Nov. 2024, doi: 10.61132/santri.v2i6.1005.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2019.

V. S. A. Kasih, A. Sunindyo, and R. G. Setianegara, "Analysis of the Influence of Knowledge, Service Quality, and Digital Banking on Students' Interest in Becoming Customers of Islamic Banks in Semarang City," *Applied Accounting and Management Review*, 2020.