

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Chatab, N. 1996. *Panduan Penerapan dan sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Creswell, J.W.1998. *Quality Inquiry and Research Design*. Sage Publications, Inc: California.
- Hadiwardjo dan Wibisono. 1996. *Memasuki Pasar Internasional dengan ISO 9000: Sistem Manajemen Mutu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran*. Terj. AB. Susanto. Jakarta: Prenhallindo
- Larasati, Sri. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibra.
- Moleong. Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Priyadi, G. 1996. *Menerapkan SNI Seri 9000 : ISO 9000 (Series) Produk Manufakturing*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang – Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan
- Website Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa tahun 2017 pada 30 Mei 2017
Diakses di www.sheratonmustikayogyakarta.com
- Googlemaps tahun 2017 tentang Lokasi Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa
Diakses di
www.google.co.id/maps/place/Sheraton+Mustika+Yogyakarta+Resort+%26+Spa/@-7.779686,110.42849,15z/data=!4m5!3m4!s0x0:0xd27f95d288c5420d!8m2!3d-7.779686!4d110.428494 pada 10 Juni 2017
Diakses di <http://bersabda.com/fakta-perkembangan-hotel-di-yogyakarta-yang-mengejutkan> pada 11 Juni 2017