

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση

Aczel A.D. and Sounderpandian J. (2002), “Complete Business Statistics”, McGraw – Hill Irwin, 5th Edition.

Besterfield D.H. (2004), “Quality Control”, Pearson Prentice Hall, 7th Edition.

Churchill G.A. Jr. and Surprenant (1982), “Journal of Marketing research”, 19, 491 – 504.

Edosomwan J.A. (1993), “Customer and market – driven Quality Management”, ASQC Quality Press, Milwaukee.

Engel J.F. and Blackwell R.D. (1982), “Consumer behavior”, Holt, Rinehart and Winston, New York.

Evans J.R. and Lindsay M.W. (1996), “The Management and control of Quality”, West Publishing Company.

Evans J.R. and Lindsay W.M. (2005), “The Management and Control of Quality”, Thomson South-Western, 6th Edition.

Howard J.A. and Sheth J. (1969), “The theory of buyer behavior”, John Wiler and Sons, New York.

Hunt H.K. (1977), “Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction”, Marketing Science Institute, Cambridge M.A..

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Kolter P. (1999), “Kotler on Marketing”, The Free Press.

Leffel G. and Blumenthal D. (1989), “The case for using Industrial Quality Management, Science in Health Care Organizations”, Vol. 262, No 20, pp. 2869 – 2873.

Norusis M.J., “SPSS 11.0, Guide to Data Analysis”, Prentice Hall Upper Saddle River, New Jersey 07458.

Ovretveit J. (1990), “What is Quality in Health Services?”, Vol. 86, No 3, pp. 131 – 133.

Tse D.K. and Wilton (1988), “Journal of Marketing research”, 25, (2), 204 – 212.

Westbrook R.A. and Reilly M.D. (1983), “Advances in customer research”, Ann Arbor, MI, 256 – 261.

Zeithaml V.A. and Parasuraman A. and Berry L.L. (1990), “Delivering Quality Service, “Balancing Customer Perceptions and Expectations”, The Free Press, New York.

Ελληνική

Ενημερωτικές εκδόσεις της Αττικό Μετρό Εταιρία Λειτουργίας (ΑΜΕΛ):

α. Μάρτιος 2006

β. Ιούλιος – Αύγουστος 2006

γ. Οκτώβριος 2006

δ. Δεκέμβριος 2006

ε. Φεβρουάριος 2007

στ. Μάιος 2007

ζ. Ιούνιος 2007

η. Ιούλιος 2007

θ. Αύγουστος 2007

Γρηγορούδης Β. και Σίσκος Γ. (2005), «Ποιότητα Υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη», εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα, 2^η έκδοση.

Καραγεώργος Δ.Α. (2001), «Στατιστική, Περιγραφική & Επαγωγική, Μία Διδακτική Προσέγγιση», εκδόσεις Σαββάλας, Αθήνα.

Κυριαζόπουλος Π.Γ. και Κιουλάφας Κ.Κ. (1994), «Έρευνα αγοράς», Σύγχρονη Εκδοτική, Αθήνα.

Καραπιστόλης Ν.Δ. (2001), «Ανάλυση δεδομένων και έρευνα αγοράς», εκδόσεις Ανίκουλα, Θεσσαλονίκη.

Λαγοδήμος Α.Γ. (2005), «Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας», σημειώσεις παραδόσεων για το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ολική Ποιότητα, Πειραιάς.

Πετράκης Μ. (1999), «Έρευνα Μάρκετινγκ (θεωρία και πράξη)», εκδόσεις Αθ. Σταμούλη, Αθήνα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Παρασκευοπούλου Ι.Ν. (1993), «Στατιστική, Εφαρμοσμένη στις Επιστήμες της Συμπεριφοράς», Τόμος Β': Επαγωγική Στατιστική.

Ρετινώτης Στ. (1992), «SPSS / PC +, Ανάλυση Δεδομένων», εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα.

Σεμινάριο (2006), «Επιθεωρητών & Επικεφαλής Επιθεωρητών Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2000», σημειώσεις παραδόσεων, φορέας: Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

Σταθακόπουλος Β.Μ. (2001), «Μέθοδοι Έρευνας Αγοράς», εκδόσεις Αθ. Σταμούλη, Αθήνα.

Τσιότρας Γ.Δ. (2002), «Βελτίωση Ποιότητας», εκδόσεις Ε. Μπένου.

International Standard Organization: ISO 9000:2000, Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – βασικές αρχές και λεξιλόγιο.

Ηλεκτρονικές Διεθύνσεις

Αττικό Μετρό Εταιρία Λειτουργίας (ΑΜΕΛ): www.ametro.gr

Ελληνικό Ινστιτούτο Μεταφορών (Ι.ΜΕΤ): www.hit.certh.gr

Εταιρία Θερμικών Λεωφορείων (Ε.ΘΕ.Λ.): www.ethel.gr

Ηλεκτροκίνητα Λεωφορεία Περιοχής Αθηνών – Πειραιώς (Η.Λ.Π.Α.Π.):
www.athens-trolley.gr

Ηλεκτρικοί Σιδηρόδρομοι Αθηνών – Πειραιώς (Η.Σ.Α.Π.): www.isap.gr

Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (Ο.Α.Σ.Α.): www.oasa.gr

Προαστιακός Σιδηρόδρομος (Προαστιακός Α.Ε.): www.proastiakos.gr

Τραμ: www.tramsa.gr

Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών: www.yme.gr