

Editoriale, *Francesco De Antoni, Roberto Rocci, Maurizio Vichi* pag. 5

### Saggi

*Massimo Aria, Sergio Gallo, Francesco Murolo, Roberta Siciliano*, Le leve discriminanti della soddisfazione: il caso Sepsa » 7

*Ida Camminatiello, Antonello D'Ambra*, Evaluation of Passenger Satisfaction using three-way contingency table with ordinal variables » 25

*Roberta Arbolino, Biagio Simonetti*, La misurazione della passenger satisfaction con l'ausilio di tecniche statistiche multivariate » 39

*Andrea Caligiuri, Gabriella Milone*, Strumenti statistici multivariati per la customer satisfaction nella grande distribuzione » 54

*Margherita Maria Pagliuca*, L'individuazione dei driver della soddisfazione: il ruolo della fiducia » 72

### Indicatori

*Mariella Volpe*, I Conti Pubblici Territoriali pag. 95

### Rubriche

*Giovanni A. Barbieri*, Un atlante statistico per la montagna italiana » 87